



AUDITORÍA INTERNA



**Informe de Labores
I Semestre 2021**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
1. OBJETIVOS	7
2. ALCANCE	7
3. RESULTADOS	7
3.1 AUDITORÍA FINANCIERA.....	9
INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2020.....	9
ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE COMENTAR CON EL AUDITADO DEL PERÍODO 2020.....	63
ESTUDIOS EN PROCESO CON INFORME PARCIAL COMUNICADO A LA ADMINISTRACIÓN 2021..	63
ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN	120
ESTUDIOS EN PROCESO DE EJECUCIÓN.....	121
ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES	122
SERVICIO PREVENTIVO COMUNICADO EN EL PERÍODO 2021	153
3.2 AUDITORÍA OPERATIVA	160
INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2020.....	160
INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2021.....	164
ESTUDIOS EN PROCESO CON INFORME COMUNICADO A LA ADMINISTRACIÓN.....	168
ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN	168
ESTUDIOS EN PROCESO DE EJECUCIÓN.....	169
ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES	170
SEGUIMIENTO SERVICIO PREVENTIVO.....	181
CONSIDERACIONES.....	181
3.3 AUDITORÍA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	182
INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2020.....	182
ESTUDIOS EN PROCESO CON INFORME PARCIAL COMUNICADO A LA ADMINISTRACIÓN.....	185
ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN	185
ESTUDIOS EN PROCESO DE EJECUCIÓN.....	186
ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES	187
SERVICIO PREVENTIVO COMUNICADO EN EL PERÍODO 2021	197
SEGUIMIENTO SERVICIO PREVENTIVO.....	200
3.4 AUDITORÍA ESTUDIOS ESPECIALES Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS.....	204
INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2020.....	204

ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN DEL PERÍODO 2020	207
INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2021	207
ESTUDIOS EN PROCESO CON INFORME PARCIAL COMUNICADO A LA ADMINISTRACIÓN	209
ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN	209
ESTUDIOS EN PROCESO DE EJECUCIÓN	210
ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES	211
INFORME COMUNICADO A LA ADMINISTRACIÓN PRODUCTO DEL SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES	214
SERVICIO PREVENTIVO COMUNICADO EN EL PERÍODO 2021	215
3.5 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO 2021	216
3.6 RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA	219
3.7 ESTADO DE LAS DISPOSICIONES EMITIDAS POR LA CGR	220
3.8 OTRAS ACTIVIDADES	222
3.8.1 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y SERVICIOS DE APOYO	222
1. ACTIVIDADES EJECUTADAS	222
7.1.3 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA AUDITORÍA INTERNA	222
2. ACTIVIDADES EN PROCESO DE EJECUCIÓN	223
7.1.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA AUDITORÍA INTERNA 2021-2024	223
7.1.2. EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAS DERIVADAS DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA AUDITORÍA INTERNA 2019	224
7.1.4 ADMINISTRACIÓN PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2021	225
7.1.5 ADMINISTRACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA AUDITORÍA INTERNA	225
7.1.6 GESTIÓN DE INFORMES DE DESEMPEÑO DE LA AUDITORÍA INTERNA	227
7.1.8 ADMINISTRACIÓN PLAN DE COMUNICACIÓN	228
7.1.9 ADMINISTRACIÓN NECESIDADES DE RECURSOS HUMANOS PARA LA AUDITORÍA INTERNA	229
7.1.10 ADMINISTRACIÓN INDICADORES DE GESTIÓN Y ESTADÍSTICAS DE LA AUDITORÍA INTERNA	230
7.2.2 SOPORTE TÉCNICO EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	231
7.2.3 ESTUDIO SEMESTRAL CONCURSOS TRAMITADOS POR LA GERENCIA GENERAL	233
3.8.2 SERVICIOS PREVENTIVOS	234
1. SERVICIO DE AUTORIZACIÓN DE LIBROS	234
3.8.3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO	235
3.9 LIMITACIONES Y DESAFÍOS	236

3.10 LOGROS RELEVANTES	237
4. CONCLUSIONES	239
5. RECOMENDACIONES	239
ANEXO N°1.....	240
ANEXO N°2.....	244
ANEXO N°3.....	246

INTRODUCCIÓN

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

En el inciso g) del Artículo 22 Competencias contenido en la Ley General de Control Interno 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...".

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

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

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

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

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

*"Artículo 41. Programa de seguimiento
La persona Auditora Interna en forma conjunta con las personas responsables de la 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 2021 de la Auditoría Interna durante el primer semestre del 2021, tomando como base las actividades programadas y ejecutadas para ese período. Asimismo, se hace referencia a los servicios de auditoría comunicados (incluye los aspectos relevantes determinados 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 correspondientes al primer semestre del 2021 y los resultados de los estudios de seguimiento a las recomendaciones, que se realizaron en el periodo con fecha de corte que se indica en cada informe de cumplimiento, emitidas por la Auditoría Interna así como el reporte del estado de las disposiciones de la Contraloría General de la República. También, se presentan las principales limitaciones para el cumplimiento del Plan.

Considérese el oficio remitido al Consejo de Administración mediante consecutivo 1001-0429-2021 del 21-07-2021 referido a la comunicación de la modificación del Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna 2021 y a partir de dicho ajuste se presenta este Informe de Labores.

¹ Publicado en el Alcance 257, Gaceta 217, 11-11-2016

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 y al Consejo Directivo del Instituto Costarricense de Electricidad, este último a su solicitud, sobre el avance en el cumplimiento del Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna 2021, durante el Primer Semestre del 2021.
- c) Detallar el estado de las recomendaciones emitidas por esta Auditoría Interna y las disposiciones de la Contraloría General de la República, emitidas en el I Semestre del 2021.

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 2021. Además, se revisó el Presupuesto y su ejecución, así como el cumplimiento del Plan de Capacitación durante el primer semestre del 2021.

3. RESULTADOS

Se informa sobre el estado de los 31 (100%) **servicios de auditoría** programados para el año 2021, cuáles se concluyeron este primer semestre y de éstos, cuáles se encuentran con informe comunicado a la Administración y cuáles en proceso de revisión por la jefatura. Asimismo, se informa sobre los servicios de auditoría con informe parcial comunicado, cuáles se encuentran en ejecución y sin iniciar.

También, se detalla cuáles informes de servicios de auditoría se comunicaron a la Administración con la indicación del proceso, alcance, referencia de la nota y la dirección, unidad, área y/o proceso de la Administración a la cual se dirigió; los principales aspectos evaluados y las recomendaciones giradas a los responsables de las actividades auditadas. Igualmente, se detalla cuáles informes se comunicaron que son producto de los resultados de estudios concluidos en el segundo semestre del 2020.

Por otra parte, se informa sobre el estado de 55 **estudios de seguimiento** programados sobre recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna en informes comunicados a la Administración; cuántos se concluyeron en este primer semestre y el detalle del resultado del estado de las recomendaciones (aplicadas, en proceso y pendientes).

Además, se informa de los **Servicios Preventivos** comunicados en el período de este documento que corresponden a situaciones que fueron del conocimiento de esta Auditoría Interna y en las

cuales, se determinó necesario dar a conocer los resultados de uno, al Consejo Directivo del Instituto Costarricense de Electricidad y cuatro a la Administración de la CNFL.

También, se informa sobre los **Servicios de Apertura de Libros** brindados en el período así como la ejecución de once actividades de auditoría de **Aseguramiento de la Calidad y Servicios de Apoyo**.

3.1 AUDITORÍA FINANCIERA

INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2020

ÁREA ACTIVOS

3.1.4 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).

1001-0341-2021 enviada el 07 de junio de 2021

DIRIGIDO: Unidad de Proyectos Empresariales

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la gestión y administración de los recursos contables y presupuestarios de las Obras en construcción; la presentación en los estados financieros y los mecanismos de control establecidos para este proceso, para obtener una seguridad razonable y confiable de la composición y administración de la cuenta de acuerdo con el Marco Normativo que la regula.

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

La Norma Técnica Supervisión de la calidad del suministro eléctrico en baja y media tensión, AR-NT-SUCAL; artículo 60 Interrupciones programadas.

El Procedimiento Coordinación de Suspensiones Programadas en Redes de Distribución Eléctrica; Punto 3 Responsabilidades, Encargado de suspensión programada de servicio eléctrico.

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

Analizar los mecanismos de control y comunicación con el Contratista, para evitar omisiones de funcionarios de la Compañía que afecten negativamente el avance del Proyecto Guadalupe - Moravia, así como su costo. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que correspondan.

3.3 ESTADO RESULTADOS INTEGRALES

3.3.1 Ingresos de operación

Proceso: Elaborar estados financieros. Subproceso: Estado de resultados integrales. Alcance: Ingresos de operación (Ventas de energía, Otros ingresos de operación).

Nota 1001-0360-2021 enviada el 21 de junio de 2021

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con las acciones establecidas en el Plan financiero 2019 y 2020 para el aseguramiento de ingresos de operación; la composición de los registros contables que respaldan los ingresos de operación en el Estado de Resultados Integrales; la presentación de estas cuentas en los estados financieros y los mecanismos de control establecidos para este proceso, para obtener una seguridad razonable y confiable de la composición y administración de la cuenta de acuerdo con el Marco Normativo que la regula.

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 sistema de control interno, inciso c.; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 2.1 Ambiente de control; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso e; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.5.1 Supervisión constante; 5.1 Sistemas de información; 5.6 Calidad de la Información.

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

Valorar la automatización de los sistemas y fuentes de información considerados en la elaboración de los informes sobre los seguimientos al Plan Financiero que le competen, que cumplan con los atributos fundamentales de la calidad de la información referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad, con el fin de aplicar un seguimiento oportuno al cumplimiento de las acciones señaladas, responda a las necesidades de los distintos usuarios, así como trazabilidad al proceso para su verificación. Se solicita documentar los resultados obtenidos.

3.5 OTRAS ACTIVIDADES

1. 3.5.2 Resultados Seguimiento a la Estrategia Empresarial 2019-2023

Alcance: Seguimiento trimestral a las metas para cumplir con los objetivos establecidos en las perspectivas de la estrategia empresarial 2019-2023 **(III Trimestre 2020)**.

Nota 1001-0464-2021 enviada el 09 de agosto de 2021

DIRIGIDO: Consejo de Administración

Se adjunta documento que contiene el resultado del seguimiento realizado por la Auditoría Interna al cumplimiento de la "Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023", perspectivas Financiera, Clientes, Procesos, Aprendizaje y Crecimiento así como Responsabilidad Socio Ambiental, para el III Trimestre 2020; lo anterior, en atención al Plan de Trabajo Anual 2020 de la Auditoría Interna y considerando el acuerdo tomado por el Consejo de Administración, según el capítulo III, artículo 2º, Sesión Ordinaria No. 2478, celebrada el 16-07-2019.

Cabe indicar que dicho estudio integral se llevó a cabo a través de un equipo de trabajo conformado por personal de la Auditoría Financiera, Auditoría Operativa, Auditoría Estudios Especiales y Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación.

2. RESULTADOS

2.1 PERSPECTIVA FINANCIERA



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

Indicador: IF 1.1 Margen EBITDA

Meta Anual: 13%

Meta Set 2020	Meta Reportada	Meta Validada
12,3%%	15,00%	15,03%

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el recalcu­lo del margen EBITDA al 30 de setiembre de 2020, se determina que los ingresos de operación fueron mayores a los proyectados, así como los gastos y costos de operación fueron menores a los esperados, lo que genera utilidades a la fecha de revisión.

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

Indicador	Meta Set 2020	Meta Reportada	Meta Validada
Generación de energía eléctrica de plantas (entregada) MWh	291.432	309.447	309.238

Dependencia: Generación de la Energía

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

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

La diferencia entre la meta reportada y la validada se origina porque la Dirección Generación de la Energía, en el mes de mayo 2020 reportó la energía generada y no la entregada.

Nota: La meta a setiembre 2020 de este reporte difiere de la comunicada por la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial al Consejo de Administración, en el informe "Avance de la Estrategia, CNFL 2019-2023 V-02". Mediante nota 7001-0146-2020 del 25 de junio de 2020, la Dirección Generación de la Energía, informa a la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, un ajuste en la meta de la producción de energía en punto de entrega de plantas y costo de KWh, esto según indica la nota, "...por un aumento en las precipitaciones (recurso híbrido) superiores a lo estimado..."; este ajuste no se realizó en el informe en mención.

Se solicitó a personal de la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial el registro de la Dirección Empresarial donde conste la aprobación del ajuste a la meta de contribución, pero no se logró evidenciar dicha autorización.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En relación con la diferencia de la meta, en electrónico del 02-12-2020, la funcionaria enlace de la Dirección Generación de la Energía le manifestó a la profesional de auditoría lo siguiente:

"Efectivamente se identifica un error en el dato real de mayo, el mismo se corrige y se hace nota aclaratoria al respecto, los datos correctos se visualizan a partir del informe de noviembre".

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

Indicador	Meta Set 2020	Meta Reportada	Meta Validada
Porcentaje de cumplimiento del Plan de trabajo 2020 de la liquidación tarifaria 2019.	100%	100%	100%

Dependencia: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de la documentación suministrada por la Unidad Tarifas y Normativa Regulatoria, como lo es el plan de trabajo 2020 de la liquidación tarifaria de 2019 y oficios de ajuste por liquidación del período tarifario 2019 a la ARESEP de los Sistemas de Generación y Distribución, se determina que la meta validada se cumple.

Nota: Cabe indicar que mediante oficios 2001-0995-2020 y 2001-0996-2020, con fecha de recibido por la ARESEP el 02 de octubre de 2020, se presentan las solicitudes de ajuste por liquidación tarifaria 2019 para los Sistemas de Generación y Distribución. En notas 2001-1067-2020 y 2001-1068-2020 recibidas por la ARESEP el 19 de octubre de 2020, la Administración comunica el retiro de las solicitudes de ajuste por liquidación tarifaria citadas indicando que es por el nuevo requerimiento de admisibilidad comunicado por la Intendencia de Energía mediante oficio OF-1060-IE-2020 del 05 de octubre de 2020 y solicitado a la CNFL en nota OF-1071-IE-2020 del 06 de octubre de 2020.

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

Indicador	Meta Set 2020	Meta Reportada	Meta Validada
Venta MWh de energía	2.391.809	2.490.640	2.490.643

Dependencia: Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de los reportes que genera el sistema SIPROCOM sobre la facturación, documento de la Unidad de Alumbrado Público consultado en el Sistema de Información Gerencial (SIGE) e información revelada en los Estados Financieros a setiembre 2020, se determina que la meta validada es de un 100%.

Nota: La meta a setiembre 2020 de este reporte difiere de la comunicada por la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial al Consejo de Administración, en el informe "Avance de la Estrategia, CNFL 2019-2023 V-02". Mediante nota 7320-0130-2020 del 01 de julio de 2020, la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, informa a la Dirección Comercialización la aprobación por parte de la Dirección Empresarial de los ajustes en los indicadores de contribución, a raíz de la modificación de la Estrategia Empresarial; este ajuste no se realizó en el informe de avance.

Se solicitó a personal de la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial el registro de la Dirección Empresarial donde conste la aprobación del ajuste a la meta de contribución, pero no se logró evidenciar dicha autorización.

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

Indicador	Meta Set 2020	Meta Reportada	Meta Validada
Período Medio de Cobro	28	24,96 (Promedio de nueve meses: 25,24)	25,24 (Promedio de nueve meses)

Dependencia: Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

La meta reportada corresponde a un promedio del período medio de cobro de los meses comprendidos entre enero y setiembre del año 2020; mediante reportes del Sistema SIPROCOM se realiza un recalcu del período medio de cobro, obteniendo resultados satisfactorios.

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

Indicador	Meta Set 2020	Meta Reportada	Meta Validada
Recuperación facturación	90,60%	97,51%	97,51%

Dependencia: Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

La meta reportada representa la recuperación de la facturación acumulada a setiembre 2020; mediante la revisión de los reportes que genera el sistema SIPROCOM sobre la facturación y su recuperación para los meses que van de enero a setiembre 2020, se determina que la meta validada es de un 100%.

Nota: La meta a setiembre 2020 de este reporte difiere de la comunicada por la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial al Consejo de Administración, en el informe "Avance de la Estrategia, CNFL 2019-2023 V-02". Mediante nota 7320-0130-2020 del 01 de julio de 2020, la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, informa a la Dirección Comercialización la aprobación por parte de la Dirección Empresarial de los ajustes en los indicadores de contribución, a raíz de la modificación de la Estrategia Empresarial; este ajuste no se realizó en el informe en mención.

Se solicitó a personal de la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial el registro de la Dirección Empresarial donde conste la aprobación del ajuste a la meta de contribución, pero no se logró evidenciar dicha autorización.

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

Indicador	Meta Set 2020	Meta Reportada	Meta Validada
Cantidad de servicios liquidados con consumo corregidos	5.400	5.318	1.974 (III Trimestre 2020)
	(De enero a setiembre 2020)	(De enero a setiembre 2020)	
	1.800 (III Trimestre 2020)	1.975 (III Trimestre 2020)	

Dependencia: Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

La meta validada corresponde al III Trimestre de 2020, donde se cumple en un 100%; no obstante, de manera acumulada para los meses comprendidos entre enero y setiembre 2020 la meta se cumple en un 98,48%.

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

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En hoja Excel denominada "Análisis de datos del indicador", la Dirección Comercialización menciona para los meses que no cumplen la meta lo siguiente:

"MARZO: Se realizó un gran esfuerzo para cumplir este indicador, dado que existía la imposibilidad de corta por morosidad debido a la emergencia nacional, por tanto estos clientes pudieron verse beneficiados, para el próximo mes se espera retomar la actividad de corta y volver a la normalidad tomando en cuenta el recurso humano existente.

Abril: SE CORRIGE EL DATO DEL MES DE MARZO DADO QUE ERA INEXACTO. En el mes de Abril no se cumple con la meta dado que a raíz de los lineamientos de trabajo con el 50% del recurso, se optimiza el mismo en labores de instalación servicios nuevos, reconexiones, averías y otros, sin embargo se atendió un 12% de lo determinado".

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

Indicador	Meta Set 2020	Meta Reportada	Meta Validada
Monto recuperado por negociación de energía no facturada	¢97.650.000	¢64.205.345	¢22.241.140 (III Trimestre)
	(De enero a setiembre 2020)	(De enero a setiembre 2020)	
	¢32.550.000 (III Trimestre)	¢23.549.239 (III Trimestre)	

Dependencia: Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Se revisa el monto recuperado por negociación de energía no facturada de los meses de julio a setiembre 2020 (meta reportada y validada) basados en el control que mantiene las Sucursales, por no existir un reporte automatizado.

Por medio de consultas de la facturación y de los convenios de pago reflejados en el Sistema SIPROCOM, se determina que las Sucursales están reportando como montos recuperados, montos gestionados y/o facturados en meses diferentes al reportado y sumas estimadas de facturación que difieren de los montos reales facturados; esta situación origina una diferencia entre la meta reportada y la validada por esta Auditoría Interna.

Se utilizan los montos realmente facturados en los meses de julio a setiembre 2020, debido a que estos son los que se registran contablemente como ingreso en el Estado de Resultados Integrales y por ende afectan de forma directa el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Compañía.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En hoja Excel denominada "Análisis de datos del indicador", la Dirección Comercialización menciona para los trimestres que no cumplen la meta lo siguiente:

I Trimestre:

En el I Trimestre no se logró concretar la meta propuesta, tomando en cuenta que la gestión para atender el indicador conlleva una serie de acciones que dificultan que la recuperación sea en corto plazo, debido a que en la mayoría de los casos son montos considerables, y por ende al cliente se le dificulta la cancelación inmediata o bien inicia procesos de revocatorias y apelaciones, en donde se debe de buscar el apoyo de la parte Jurídica, de manera que estos casos tienen un rango de recuperación entre 1 a 3 meses, de forma que es poco probable recuperar un caso en el mismo mes en el que fue gestionado, sin embargo se labora para atender en el mismo mes o en el menor tiempo posible. Para este trimestre se suma la limitante del tiempo por la emergencia nacional que disminuyó el acceso a las Sucursales en forma presencial.

II Trimestre

Durante el primer semestre del año se han gestionado un total de 100 servicios lo que representa un monto recuperado de más de \$32 millones de colones para un porcentaje de recuperación de un 50,14%, siendo el mes de Febrero el de mayor impacto económico, tomando en cuenta que en los meses de Marzo, Abril y Mayo se muestra una recuperación debilitada producto de la Pandemia. Se mantienen las acciones de cobro y negociación para la cancelación de los montos no facturados, no obstante se limita la cantidad de acciones a realizar por cuanto no se puede notificar en campo, sin embargo se procura por medios no presenciales la recuperación en el mediano plazo dada la situación económica generalizada.

III Trimestre

Para atender estas acciones se ha incrementado la labor en forma paulatina, debido al contacto que se debe establecer con el cliente y el proceso de cobro en sí, sin embargo es de comprender que este rubro se vería afectado por la situación país, no obstante se logró una recuperación de más de 23 millones de colones en este período para un total de 32 clientes atendidos, lo anterior en consideración de la afectación económica generalizada."

Indicador: 1.2 Margen operativo

Meta Anual: 3,20%

Meta Set 2020	Meta Reportada	Meta Validada
2,60%	5,60%	5,58%

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el recalcu­lo del margen operativo al 30 de setiembre de 2020, se determina que los resultados a esa fecha superan las proyecciones con aumento en los ingresos de operación, disminución en los costos y gastos de operación y por ende un aumento en la utilidad de operación.

I.4 Objetivo de Contribución: Cumplir con la reingeniería financiera de la deuda de largo plazo

Indicador	Meta Set 2020	Meta Reportada	Meta Validada
Porcentaje de avance	100%	0%	Meta no validada

Dependencia: Dirección Administración y Finanzas

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO VALIDADA)

La Dirección Administración y Finanzas no reporta cumplimiento de esta meta a setiembre 2020.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Según se indica en el Plan Financiero 2020 aprobado por el Consejo de Administración en la sesión N°2504, *“la aplicación del instrumento denominado Vehículo de Propósito Especial se excluye del nuevo Plan Financiero dado que las condiciones actuales derivadas de la inestabilidad que presenta el mercado financiero desde hace meses y acrecentada con la emergencia por COVID-19, no es recomendable por el momento utilizar dicho instrumento, sin embargo, está sujeto a ajustes y variables que vaya mostrando el mercado financiero”.*

Además en el informe Avance de la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023 V-02, III Trimestre, se indica:

“Dentro de la nota enviada por la Dirección Administración Financiera 22-7320-2020-1196, se externa lo siguiente:

“En lo que corresponde al 2020, no se le dio seguimiento al indicador, ya que la administración está valorando el momento oportuno para continuar con el desarrollo del instrumento del Vehículo de Propósito Especial (VPS). Lo anterior, debido a que las condiciones del mercado actual derivadas de la inestabilidad que presenta el mercado financiero desde inicios del 2020 y que se acrecentaron con la emergencia sanitaria por COVID-19, aumentaron la incertidumbre y no se consideró recomendable, por el momento, utilizar el instrumento. Sin embargo se continúa monitoreando, analizando escenarios y realizando ejercicios para determinar, si las condiciones cambian favorablemente, para valorar la posibilidad de utilizarlo y de esta forma contribuir con la mejora de la situación financiera de la empresa”.”

I.5 Objetivo de Contribución: Incrementar ingresos por la gestión de pérdidas

Indicador	Meta Set 2020	Meta Reportada	Meta Validada
Monto recuperado por gestión de pérdidas de energía	¢345.905.424	¢437.662.038	¢437.662.038

Dependencia: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

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

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

Nota: Debido a la magnitud de los montos que se pueden recuperar y el impacto en las finanzas de la CNFL, se considera conveniente valorar que el indicador pase del nivel de contribución al nivel de estratégico. Considérese que en el oficio del 0012-287-2021 del 12 de mayo de 2021, se comunicó al Consejo de Administración el acuerdo del Consejo Directivo del ICE que indica:

"...Instruir a la Gerencia de Electricidad del ICE y a la Gerencia General de la CNFL, para que incorporen en el Plan de Gestión Gerencial y la Estrategia Empresarial, respectivamente, un indicador de pérdidas de energía que garantice la sustentabilidad de los ingresos que son afectados por las pérdidas de energía, así como el establecimiento de metas de recuperación de ingresos, para cada uno de los sistemas a su cargo (generación, transmisión -solo para ICE- y distribución), con su programación correspondiente."

La meta a setiembre 2020 de este informe difiere de la reportada por la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial al Consejo de Administración, en el informe "Avance de la Estrategia, CNFL 2019-2023 V-02". Mediante formulario F-088 "Modificación de metas de desempeño" del 09 de agosto de 2020, la Dirección Generación de la Energía y la Gerencia General aprueban el cambio en la meta; este ajuste no se realizó en el informe en mención. Se solicitó a personal de la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial el registro de la Dirección Empresarial donde conste la aprobación del ajuste a la meta de contribución, pero no se logró evidenciar dicha autorización.

I.5 Objetivo de Contribución: Incrementar ingresos por la gestión de pérdidas

Indicador	Meta Set 2020	Meta Reportada	Meta Validada
Porcentaje de pérdidas	9,56%	9,47%	9,47%

Dependencia: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el recalcule de las pérdidas de energía, obtenido producto de la energía total generada, más la comprada al ICE y lo entregado, se determina que se cumple con la meta establecida al 100%.

Nota: Debido a que los resultados del indicador son producto de las acciones que se desarrollen a través de la participación de distintos procesos, adicionales a los de la Unidad de Recuperación y Control de Pérdidas de Energía (URCPE), es necesario asegurarse se documenten los compromisos y obligaciones que le corresponden atender a las distintas dependencias responsables. Cabe indicar que esta Auditoría Interna, mediante oficio 1001-0112-2019 del 13-03-2019, emitió a la URCPE un Informe de auditoría recomendando disponer de una regulación asociada con este tema.

Indicador: IF 1.3 Margen neto

Meta Anual: -0,60%

Responsable: Dirección Administración y Finanzas

Meta Set 2020	Meta Reportada	Meta Validada
-2,90%	1,00%	0,99%

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Al setiembre 2020, el Margen Neto obtuvo un desempeño del 100%, debido a que los ingresos de operación, costos y gastos de operación y otros ingresos y gastos tuvieron un rendimiento mejor al proyectado.

Indicador: IF 1.4 Costos y gastos controlables

Meta Anual: 85.396

Set 2020	Meta Reportada	Meta Validada
63.386	59.667	59.667

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la sumatoria de los gastos y costos del Sistema de Generación, Sistema de Distribución, Comercialización y Administrativos reflejados en los Estados Financieros al 30 de setiembre de 2020, se determina que la meta se cumple.

I.6 Objetivo de Contribución: Cumplir la meta de gasto asignada

Indicador	Meta Set 2020	Dependencia	Meta Reportada	Meta Validada (miles de colones)
¢ Costos operativos	¢11.827.500	Dirección Distribución de la Energía	¢11.331.853	¢11.332.445
	¢8.946.000	Dirección Administración y Finanzas	¢7.339.258	¢7.339.259
	¢13.424.994	Dirección Comercialización	¢12.529.947	¢12.529.947
	¢7.585.000	Dirección Generación de la Energía	¢7.077.160	¢7.067.621
	¢7.383.750	Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio	¢6.885.657	¢6.885.657
	¢4.012.497	Gerencia General	¢3.613.049	¢3.613.049

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de las cuentas contables de gastos de operación reflejadas en los Estados Financieros internos a setiembre 2020 y en el anexo E-4 de estos, se determinó que las Direcciones, mantuvieron sus costos operativos inferiores a los proyectados.

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

- a)** La meta reportada por la Dirección Generación de la Energía y Dirección Distribución de la Energía no coinciden con la meta validada por lo siguiente:

Mediante correo electrónico del 26 de enero de 2021, el funcionario gestor del indicador de la Dirección Generación de la Energía manifestó lo siguiente:

"En relación con los costos de la Dirección Generación de la Energía y específicamente en el acumulado que se está haciendo referencia, hicimos una revisión a lo interno de los costos de todas las dependencias y teníamos una diferencia en el mes de febrero 2020 en donde en la Planta Hidroeléctrica Electriona por omisión se incluyó un costo doble en uno de los comprobantes de diario.

De hecho, en el cuadro que presentamos en su oportunidad como se puede apreciar; aparece un costo total de 743 564, sin embargo el dato correcto era de 734 008, esta diferencia es la que se presenta en nuestros datos y los de Administración Financiera".

Mediante correo electrónico del 26 de noviembre de 2020, la funcionaria enlace de la Dirección Distribución de la Energía manifestó lo siguiente:

"La diferencia corresponde a que en el mes de enero (por un error involuntario) se indicó 1 194 millones, cuando lo correcto era 1 194, 60".

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

Estas situaciones podrían ocasionar que haya gastos operativos que no estén siendo controlados por la Administración de la Compañía.

I.7 Objetivo de Contribución: Optimizar el costo de kWh producido

Indicador	Meta Set 2020	Meta Reportada	Meta Validada
Costo de kWh producido	¢69,31	¢57,35	¢57,32

Dependencia: Dirección Generación de la Energía

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la sumatoria de los gastos del Sistema de Generación reflejado en el anexo E-3, la depreciación de las plantas de generación que se muestra en el anexo H-6 de los Estados Financieros internos de la Compañía a setiembre 2020 y los MWh entregados, se determina que la meta se ejecutó en un 100%.

Objetivo Estratégico: OEF 2 Rentabilizar las inversiones del negocio de electricidad y servicios no regulados.

Indicador: IF 2.1 Rendimiento de activos en operación (Utilidad de Operación / Activo Fijo)

Meta Anual: 1,47%

Meta Set 2020	Meta Reportada	Meta Validada
0,90%	1,98%	1,99%

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el recalcule del indicador, por medio de las cifras del Estado Financiero interno a setiembre 2020, se determina que se cumple la meta al 100%; esto por cuanto la utilidad de operación fue mayor a la proyectada.

I.8 Objetivo de Contribución: Avance de Iniciativas de inversión asignadas

Indicador	Meta Set 2020	Dependencia	Meta Reportada	Meta Validada
Porcentaje de avance	25%	Dirección Distribución de la Energía	24,00%	24,00%
	73,76%	Dirección Administración y Finanzas	74,25%	74,25%
	33,33%	Dirección Comercialización	83,00%	83,00%
	100%	Dirección Generación de la Energía	40,43%	34,70%
	79,41%	Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio	72,29%	Meta no validada

SITUACIÓN DETERMINADA (META PARCIALMENTE CUMPLIDA)

En relación con el avance de iniciativas de inversión asignadas se comunica lo siguiente:

- Se determinó mediante reportes de ejecución del presupuesto a setiembre 2020, suministrados por el Área Presupuesto y archivos de control de la ejecución de las iniciativas de inversión proporcionados por las Direcciones, que la Dirección Administración y Finanzas y la Dirección Comercialización cumplieron la meta de inversión.
- Mediante reportes de ejecución del presupuesto a setiembre 2020, suministrados por el Área Presupuesto y archivos de control de la ejecución de las iniciativas de inversión proporcionados por las Direcciones, se determina que la Dirección Distribución de la Energía, Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio y la Dirección Generación de la Energía no cumplieron la meta de inversión.

Cabe mencionar, que la diferencia entre la meta validada y la reportada por la Dirección Generación de la Energía, según correo electrónico del 12 de enero de 2020 del funcionario responsable de este indicador, se da por lo siguiente: "...la diferencia que se presente generalmente en los cierres o resumen de estos indicadores reside muy frecuentemente en la diferencia que hay entre los sistemas contables y el de presupuesto en el SACP, porque el cierre o avance de Presupuesto no es el insumo de la Dirección de Generación de la energía para hacer el indicador, más bien se realiza con base a los montos tramitados mediante las órdenes de pago a contabilidad y en muchos casos hay en tiempo (por fecha de corte) una variación en cada mes por cuanto el sistema SACP aplica los valores hasta que el área de contabilidad realiza el pago al proveedor y hace el asiento contable, nosotros lo aplicamos con base en la fecha que se realiza la orden de pago por ello se da que en algunos meses no coincidamos".

- La meta reportada por la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio, no fue posible validar porque no se suministró documentación que respalde los datos utilizados por la Administración para el cálculo del indicador a setiembre 2020.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

DIRECCIÓN DISTRIBUCIÓN DE LA ENERGÍA:

En archivo Excel denominado “% Ejecución iniciativas de inversión setiembre 2020” se indica:

“III Trimestre: Al tercer trimestre el indicador está por debajo de la meta en buena medida a atraso de la entrada en producción del OMS debido a la emergencia Covid-19 que ha impedido que personal de la empresa contratada viniera a Costa Rica para realizar configuraciones del sistema”.

DIRECCIÓN GENERACIÓN DE LA ENERGÍA

En archivo Excel que la Dirección utiliza para el seguimiento de la Estrategia Empresarial, se indica:

“...la Dirección durante este trimestre da inicio al proyecto de construcción de la obra civil que pasará la red eléctrica área a subterránea, para mejorar el aspecto visual y proteger la red en caso de accidentes, en el sector de la Uruca en la carretera Circunvalación Norte; se adjudicó al Consorcio Hernán Solís, que inició a tiempo las obras, es notorio su cumplimiento y rápido avance en las obras de zanjeo y preparación de la estructura base de la armadura para las paredes de concreto, esta obra estará concluida con buen suceso para los primeros días de noviembre del presente y corresponde al presupuesto mayor del programa de inversión 59%, se estarán realizando desembolsos contra obra completamente terminada según contrato pactado con esta dirección.”

I.9 Objetivo de Contribución: Incrementar ingresos por venta de servicios con precio no regulado

Indicador	Meta Set 2020	Dependencia	Meta Reportada	Meta Validada
Ingresos por venta de servicios	₡304.464.286	Dirección Distribución de la Energía	₡271.817.599	₡425.176.431
	₡115.350.000	Dirección Comercialización	₡91.293.157	₡170.873.568
	₡42,57 Millones	Dirección Generación de la Energía	₡42,20 Millones	₡53,92 Millones
	₡3.150.000.000	Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio	₡3.732.155.482	₡3.884.300.597

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de las cuentas contables de otros ingresos de operación y operativos reflejadas en los Estados Financieros internos a setiembre 2020 y en los anexos D-2 y D-4 de estos, se determina que las Direcciones, obtuvieron ingresos por venta de servicios con precio no regulado mayores a los proyectados.

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

- a) Dirección Distribución de la Energía:** Mediante correo electrónico del 04 de diciembre de 2020, la funcionaria enlace con la Dirección, indicó que *“mensualmente se reporta los montos enviados a cobrar; sin embargo, puede que algunas veces sea con cargos al medidor o ingresen en el reporte de otro mes diferente al que nosotros indicamos. Según lo indicado por el Área de*

Contabilidad, efectivamente esas cuentas que indican corresponden a la Dirección de Distribución”.

Dirección Comercialización: Mediante correo electrónico del 02 de diciembre de 2020, la funcionaria enlace con la Dirección, indicó que “la información que se consigna en el Informe de Indicadores Estratégicos Contribución 2020 se basa en la información que nos remiten las Jefaturas de Unidades; y por una decisión de la Dirección se incluyen en esta sumatoria aquellos trabajos con contrato en el mes en curso, lo que implica es que no necesariamente se consigna contablemente el ingreso en colones en el mismo mes en curso”. Además, se determinó que los ingresos por trabajos realizados en el Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica se reportan incluyendo el pasivo por pagar correspondiente al impuesto de ventas.

- b) Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio: No se reporta el ingreso por los estudios de Ingeniera de infocomunicaciones. Además, mediante correo electrónico del 15 de diciembre de 2020, el funcionario enlace con la Dirección manifestó:

“Se revisaron los registros de enero a setiembre de 2020, donde se encontraron las siguientes diferencias:

- En el mes de abril 2020: la suma reportada en Alquiler de espacio en postes fue de ₡244.878.345.00, y debió ser ₡224.878.345.00, diferencia ₡20 millones.
- En el mes de junio 2020: se reporta un monto de ₡23.542.607.49, y debió ser ₡23.542.607.94, diferencia de ₡0.45.
- En el mes de setiembre 2020: se reporta un monto de ₡22.998.896.98, y debió ser ₡22.998.986.98, diferencia de ₡90.

Por otra partes los montos que se han reportado hasta el momento, son los de las cuentas de Alquiler de fibra óptica, alquiler de espacio en postes tanto al ICE como Otros clientes, alquiler de espacio en ductos tanto al ICE como otros clientes”.

- c) Dirección Generación de la Energía: Mediante correo electrónico del 04 de diciembre de 2020, la persona enlace con la Dirección, indica que “...la diferencia se debe a que servicios brindados el año pasado han sido registrados contablemente hasta este año...”.

Objetivo Estratégico: OEF 3 Mejorar el flujo de caja

Indicador: IF 3.1 Cobertura servicio deuda con EBITDA

Meta Anual: 3,45 (veces)

Responsable: Dirección Administración y Finanzas

Meta Set 2020	Meta Reportada	Meta Validada
4,89	4,03	4,03

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el recalcule del indicador, se determina que aunque hay un aumento en los efectos por pagar corto y largo plazo en relación al proyectado del Plan Financiero de 2020, este es compensado por un aumento en EBITDA, por lo que la meta se cumple al 100%.

Meta Set 2020	Meta Reportada	Meta Validada
0,77	0,57	0,57

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante el recalcu del indicador se determina que no se logra la meta; esto obedece principalmente a un aumento en los pasivos corrientes con respecto al Plan Financiero; el no cumplimiento de esta meta puede poner en riesgo la solvencia financiera de la Compañía y originar un mayor endeudamiento para cubrir pagos de obligaciones a corto plazo.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 21 de enero de 2021, la funcionaria enlace de la Dirección Administración y Finanzas le manifestó a la profesional de auditoría lo siguiente:

"De acuerdo con los datos a setiembre no cumplió con la estimación del Plan Financiero en relación con la "Razón Circulante", por lo anterior se procedió a la revisión de las variables que afectaron el resultado, siendo la más importante las negociaciones con el Banco Popular para reestructurar la deuda y concretar un nuevo crédito para el pago convenios por pagar con el ICE, se estimó que estarían finiquitado el trámite en junio; sin embargo, el análisis del banco se prolongó dada la incertidumbre en el entorno por la emergencia sanitaria COVID-19, lo que desplazó la decisión de aprobación, hasta diciembre y nos comunicaron el aval hasta en enero 2021. En este momento, está pendiente el aval del ICE, como requisito final.

En cuanto, a las medidas remediales, se procedió a continuar con las negociaciones con el Banco Popular y se con el monitoreo constante del flujo de efectivo para garantizar el pago de obligaciones de las operaciones normales de la empresa.

Indicador: IF 3.3 Relación pasivos/activos según Ley 8660

Meta Anual: 40%

Responsable: Dirección Administración y Finanzas

Meta Set 2020	Meta Reportada	Meta Validada
40,00%	36,00%	35,89%

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el recalcu del indicador se determina que se logra la meta; esto obedece principalmente a una disminución en los pasivos no corrientes en relación al proyectado y un aumento en el activo total.

2.2 PERSPECTIVA CLIENTES



Objetivo Estratégico: OEC 04. Reducir los tiempos de instalación de soluciones y atención post venta en los diferentes segmentos de clientes

II.1 Objetivo de Contribución: Cumplir el nivel de eficiencia de los servicios que presta las dependencias que conforman la Dirección Administración Financiera

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
Porcentaje de cumplimiento de: 1. Rotación de inventarios, 2. Disponibilidad de flotilla vehicular, 3. Tiempo de contrataciones de concursos.	100,00%	99,49%	98,05%

Dependencia: Dirección Administración y Finanzas

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Para el recalcule del indicador del Área Almacén (cantidad de veces que rota el inventario de materiales administrados por el Almacén), mediante los reportes suministrados del sistema AIDI, se determinó el registro del control de la rotación del inventario del Almacén; se consideraron los datos definidos como "Promedio de Almacén operación y Almacén Inversión" y "Salidas de Almacén operación y Almacén Inversión". Se determinó a nivel documental un promedio del 98,41%.

Para el recalcule del indicador del Área Transportes y Taller (porcentaje de disponibilidad de la flotilla vehicular), mediante los reportes suministrados del sistema SATT, se determinó el registro del control de la cantidad de vehículos por cada Dirección y los días en los que pasaron los vehículos en el taller, considerando cuánto fue la disponibilidad que tuvieron las Direcciones para el uso de los vehículos asignados. Se determinó a nivel documental un promedio del 95,75%.

El indicador "Porcentaje de concursos de adquisición ejecutados (mide que los concursos sean ejecutados en 100%). El recuento para el III Trimestre 2020 fue de un total de 3 concursos de adquisición, de los cuales uno fue finalizado y dos quedaron en proceso por revisión de documentación en el Consejo de Administración Superior. Se determinó a nivel documental un promedio de 100%.

Por lo tanto, se determina un promedio trimestral de 98,05%.

Nota: Debido a que la frecuencia del indicador es mensual, para efectos comparativos se presenta el promedio del III Trimestre 2020.

Objetivo Estratégico: OEC 04. Reducir los tiempos de instalación de soluciones y atención post venta en los diferentes segmentos de clientes.

Indicador: IC 4.1 Tiempos de instalación de servicios (monofásico baja tensión)

Meta: 1,70 (días)

Responsable: Dirección Comercialización

Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
1,70 (días hábiles)	1,15 (días hábiles)	1,07 (días hábiles)

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el reporte del Query Builder denominado "Informe de gestión de órdenes - STQ-0270", se realizó una muestra de 322 trámites por servicios nuevos (julio, agosto, setiembre) para las cinco Unidades Sucursales (Desamparados, Guadalupe, Escazú, Heredia, Central) determinando lo siguiente:

- Mes de julio, se revisó una muestra de 93 trámites por servicios nuevos para las cinco sucursales. Al respecto, el resultado global para el indicador de este mes fue de 1,09 días hábiles.
- Mes de agosto, se revisó una muestra de 102 trámites por servicios nuevos para las cinco sucursales. Al respecto, el resultado global para el indicador de este mes fue de 1,00 días hábiles.
- Mes de setiembre, se revisó una muestra de 127 trámites por servicios nuevos para las cinco sucursales. Al respecto, el resultado global para el indicador de este mes fue de 1,13 días hábiles.

Por lo tanto, se determina un promedio trimestral de 1,07 días hábiles.

Nota: Debido a que la frecuencia del indicador es mensual, para efectos comparativos se presenta datos del III Trimestre 2020.

II.2 Objetivo de Contribución: Mejorar los tiempos de atención de soluciones y atención post venta desde todos los puntos de servicio al cliente.

Indicador	Meta 2020	Meta III Reportada	Meta III Trimestre Validada
Atención de servicios nuevos monofásicos	1,70 (días hábiles)	1,15 (días hábiles)	1,07 (días hábiles)

Dependencia: Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el reporte del Query Builder denominado "Informe de gestión de órdenes - STQ-0270", se realizó una muestra de 322 trámites por servicios nuevos (julio, agosto, setiembre) para las cinco Unidades Sucursales (Desamparados, Guadalupe, Escazú, Heredia, Central) determinando lo siguiente:

- Mes de julio, se revisó una muestra de 93 trámites por servicios nuevos para las cinco sucursales. Al respecto, el resultado global para el indicador de este mes fue de 1,09 días hábiles.
- Mes de agosto, se revisó una muestra de 102 trámites por servicios nuevos para las cinco sucursales. Al respecto, el resultado global para el indicador de este mes fue de 1,00 días hábiles.
- Mes de setiembre, se revisó una muestra de 127 trámites por servicios nuevos para las cinco sucursales. Al respecto, el resultado global para el indicador de este mes fue de 1,13 días hábiles.

Por lo tanto, se determina un promedio trimestral de 1,07 días hábiles.

Nota: Debido a que la frecuencia del indicador es mensual, para efectos comparativos se presenta datos del III trimestre 2020.

Indicador: IC 4.2 Tiempos de instalación de servicios (trifásico en media tensión)

Meta: 2,25 días (hábiles)

Responsable: Dirección Comercialización

Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
2,25 (días hábiles)	1,52 (días hábiles)	0,76 (días hábiles)

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el reporte del Query Builder denominado "Informe de gestión de órdenes - STQ-0270", se verificó el total de los 52 trámites por servicios nuevos (julio, agosto y setiembre) ejecutados por el Área Administración de la Energía de Altos Consumidores. Al respecto, el resultado del promedio general de este indicador fue de 0,76 días hábiles.

Nota: Debido a que la frecuencia del indicador es mensual, para efectos comparativos se presenta datos del III Trimestre 2020.

II.2 Objetivo de Contribución: Mejorar los tiempos de atención de soluciones y atención post venta desde todos los puntos de servicio al cliente.

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta IV Trimestre Validada
Atención de servicios nuevos trifásicos	2,25 (días hábiles)	1,52 (días hábiles)	0,76 (días hábiles)

Dependencia: Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el reporte del Query Builder denominado "Informe de gestión de órdenes - STQ-0270", se verificó el total de los 52 trámites por servicios nuevos (julio, agosto y setiembre) ejecutados por el Área Administración de la Energía de Altos Consumidores. Al respecto, el resultado del promedio general de este indicador fue de 0,76 días hábiles.

Nota: Debido a que la frecuencia del indicador es mensual, para efectos comparativos se presenta datos del III trimestre 2020.

Indicador: IC 4.3 Cantidad de llamadas atendidas por el ACALL

Meta: 87%

Responsable: Dirección Comercialización

Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
87%	86%	85,66%

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

El cálculo del promedio total de las llamadas de julio, agosto y setiembre se realizó mediante los datos suministrados por el reporte del sistema informático "IC Business Manager del Área Atención de Llamadas". Para el mes de julio el resultado de este indicador fue de 84%, para el mes de agosto de 83% y para setiembre de 90%. Al respecto, el promedio trimestral general del indicador fue de 85,66%.

Nota: Debido a que la frecuencia del indicador es mensual, para efectos comparativos se presenta datos del III Trimestre 2020.

II.2 Objetivo de Contribución: Mejorar los tiempos de atención de soluciones y atención post venta desde todos los puntos de servicio al cliente.

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
Llamadas atendidas en Área Centro Atención de Llamadas	87%	86%	85,66%

Dependencia: Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

El cálculo del promedio total de las llamadas de julio, agosto y setiembre se realizó mediante los datos suministrados por el reporte del sistema informático "IC Business Manager del Área Atención de Llamadas". Para el mes de julio el resultado de este indicador fue de 84%, para el mes de agosto de 83% y para setiembre de 90%. Al respecto, el promedio trimestral general del indicador fue de 85,66%.

Nota: Debido a que la frecuencia del indicador es mensual, para efectos comparativos se presenta datos del III Trimestre 2020.

Indicador: IC 4.4 Tiempo de Reconexión

Meta: 4,1 horas

Responsable: Dirección Comercialización

Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
4,1 (horas)	3,54 (horas)	2,25 (horas)

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el reporte del Query Builder denominado "*Reporte STQ-0130 Tiempo de Solución de Reconexiones*", se realizó una muestra de 285 órdenes por reconexiones de las Unidades Sucursales Central, Desamparados, Escazú, Heredia y Guadalupe determinando lo siguiente:

- Mes de julio, se revisó una muestra de 73 órdenes por reconexiones para las cinco sucursales. Al respecto, el resultado global para el indicador fue de 2,59 horas. (2 horas, 59 minutos)
- Mes de agosto, se revisó una muestra de 102 órdenes por reconexiones para las cinco sucursales. Al respecto, el resultado global para el indicador fue de 2,09 horas. (2 horas, 09 minutos)
- Mes de setiembre, se revisó una muestra de 110 órdenes por reconexiones para las cinco sucursales. Al respecto, el resultado global para el indicador fue de 2,09 horas. (2 horas, 09 minutos).

Por lo tanto, se determina un promedio trimestral del indicador de 2,25 horas (2 horas, 25 minutos).

Nota: Debido a que la frecuencia del indicador es mensual, para efectos comparativos se presenta datos del III Trimestre 2020.

II.2 Objetivo de Contribución: Mejorar los tiempos de atención de soluciones y atención post venta desde todos los puntos de servicio al cliente.

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
Atención de reconexiones	4,1 (horas)	3,54 (horas)	2,25 (horas)

Dependencia: Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el reporte del Query Builder denominado "*Reporte STQ-0130 Tiempo de Solución de Reconexiones*", se realizó una muestra de 285 órdenes por reconexiones de las Unidades Sucursales Central, Desamparados, Escazú, Heredia y Guadalupe determinando lo siguiente:

- Mes de julio, se revisó una muestra de 73 órdenes por reconexiones para las cinco sucursales. Al respecto, el resultado global para el indicador fue de 2,59 horas. (2 horas, 59 minutos)
- Mes de agosto, se revisó una muestra de 102 órdenes por reconexiones para las cinco sucursales. Al respecto, el resultado global para el indicador fue de 2,09 horas. (2 horas, 09 minutos)
- Mes de setiembre, se revisó una muestra de 110 órdenes por reconexiones para las cinco sucursales. Al respecto, el resultado global para el indicador fue de 2,09 horas. (2 horas, 09 minutos).

Por lo tanto, se determina un promedio trimestral del indicador de 2,25 horas (2 horas, 25 minutos).

Nota: Debido a que la frecuencia del indicador es mensual, para efectos comparativos se presenta datos del III Trimestre 2020.

Indicador: IC 4.5 Nivel de atención por medios virtuales (Agencia Virtual)

Meta: 87%

Responsable: Dirección Comercialización

Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
87%	93%	89.61%

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el análisis de los indicadores de desempeño incluidos en el apartado "Análisis de Datos del Indicador" de la ficha de Parametrización del Área de Atención Virtual (AAV) a setiembre 2020 suministrados mediante correo electrónico del 24-11-2020 por la Jefatura del Área mencionada, y los registros de tiempo de atención individual por cada medio virtual almacenados en el Sistema de Registro de Atención (SRA), se validó una meta de 89.61%.

La diferencia entre la meta validada (89.61 %) y reportada, se debe a que en el registro de la meta real acumulada por mes, de los indicadores de desempeño, la fórmula utilizada no está realizando un acumulado, sino que se está copiando el valor mensual.

Se observa que existe diferencia en la ficha de parametrización entre los valores definidos en el punto "3 unidad de medida" donde se indican horas y en el punto "4. Descripción del indicador" se define en minutos. Asimismo en el punto "10 Programación", en el indicador de acumulado, los valores establecidos no son consecuentes para lograr la meta anual establecida para los medios "whatsapp", "redes sociales" y "correos electrónicos"; en éstos, existen 7 datos superiores a la meta establecida.

II.2 Objetivo de Contribución: Mejorar los tiempos de atención de soluciones y atención post venta desde todos los puntos de servicio al cliente.

Indicador	Meta setiembre 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
Nivel de atención por medios virtuales	87%	93%	89.61%

Dependencia: Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el análisis de los indicadores de desempeño incluidos en el apartado "Análisis de Datos del Indicador" de la ficha de Parametrización del Área de Atención Virtual (AAV) a setiembre 2020 suministrados mediante correo electrónico del 24-11-2020 por la Jefatura del Área mencionada, y los registros de tiempo de atención individual por cada medio virtual almacenados en el Sistema de Registro de Atención (SRA), se validó una meta de 89.61%.

La diferencia entre la meta validada (89.61 %) y reportada, se debe a que en el registro de la meta real acumulada por mes, de los indicadores de desempeño, la fórmula utilizada no está realizando un acumulado, sino que se está copiando el valor mensual.

Se observa que existe diferencia en la ficha de parametrización entre los valores definidos en el punto "3 unidad de medida" donde se indican horas y en el punto "4. Descripción del indicador" se define en minutos. Asimismo en el punto "10 Programación", en el indicador de acumulado, los valores establecidos no son consecuentes para lograr la meta anual establecida para los medios "WhatsApp", "redes sociales" y "correos electrónicos", en éstos existen 7 datos superiores a la meta establecida.

Indicador: IC 4.6 Tiempo de resolución de los estudios de ingeniería del sistema de distribución y alumbrado público presentados por el cliente.

Meta: 3 días hábiles

Responsable: Dirección Distribución de la Energía

Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
3 (días hábiles)	2,4 (días hábiles)	2,4 (días hábiles)

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el sistema SIPREDI, se determinaron los estudios de ingeniería del sistema de distribución atendidos durante julio, agosto y setiembre determinando lo siguiente:

- Mes de julio, se atendieron 31 estudios de ingeniería. Al respecto, el resultado global para el indicador fue de 2,1 días hábiles.
- Mes de agosto, se atendieron 22 estudios de ingeniería. Al respecto, el resultado global para el indicador fue de 2,7 días hábiles.
- Mes de setiembre, se atendieron 18 estudios de ingeniería. Al respecto, el resultado global para el indicador fue de 2,4 días hábiles.

Por lo tanto, se determina un promedio trimestral del indicador de 2,4 días hábiles.

Nota: Debido a que la frecuencia del indicador es mensual, para efectos comparativos se presenta datos del III Trimestre 2020.

II.3 Objetivo de Contribución: Mantener el nivel de eficiencia en la elaboración de los diseños de ingeniería presentados por el cliente.

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
Número de días	3 (días hábiles)	2,4 (días hábiles)	2,4 (días hábiles)

Dependencia: Dirección Distribución de la Energía

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el sistema SIPREDI, se determinaron los estudios de ingeniería del sistema de distribución atendidos durante julio, agosto y setiembre determinando lo siguiente:

- Mes de julio, se atendieron 31 estudios de ingeniería. Al respecto, el resultado global para el indicador fue de 2,1 días hábiles.
- Mes de agosto, se atendieron 22 estudios de ingeniería. Al respecto, el resultado global para el indicador fue de 2,7 días hábiles.
- Mes de setiembre, se atendieron 18 estudios de ingeniería. Al respecto, el resultado global para el indicador fue de 2,4 días hábiles.

Por lo tanto, se determina un promedio trimestral del indicador de 2,4 días hábiles.

Nota: Debido a que la frecuencia del indicador es mensual, para efectos comparativos se presenta datos del III Trimestre 2020.

Indicador: IC 4.7 Frecuencia promedio de interrupciones (FPI)

Meta: 4,5 (veces)

Responsable: Dirección Distribución de la Energía

Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
4,5 (veces)	1,18 (veces)	1,18 (veces)

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

El indicador relacionado al FPI (Frecuencia promedio de interrupciones), fue validado mediante los datos extraídos del "Sistema SIINCAS". En julio fue de 0,38 veces, agosto de 0,26 y setiembre de 0,54 veces; para un acumulado trimestral de 1,18 veces. Los datos evaluados son de las Interrupciones de Nivel 3 (fusibles), datos ingresados a distintos sistemas mediante la atención de averías y análisis de las interrupciones mediante el SCADA.

Nota: Debido a que la frecuencia del indicador es mensual y acumulativo, se presenta el total acumulado del III Trimestre 2020.

II.4 Objetivo de Contribución: Disminuir la frecuencia promedio de interrupciones del Sistema de Distribución.

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
Frecuencia Promedio de Interrupciones (FPI)	4,5 (veces)	1,18 (veces)	1,18 (veces)

Dependencia: Dirección Distribución de la Energía

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

El indicador relacionado al FPI (Frecuencia promedio de interrupciones), fue validado mediante los datos extraídos del "Sistema SIINCAS". En julio fue de 0,38 veces, agosto de 0,26 y setiembre de 0,54 veces; para un acumulado trimestral de 1,18 veces. Los datos evaluados son de las Interrupciones de Nivel 3 (fusibles), datos ingresados a distintos sistemas mediante la atención de averías y análisis de las interrupciones mediante el SCADA.

Nota: Debido a que la frecuencia del indicador es mensual y acumulativo, se presenta el total acumulado del III Trimestre 2020.

Indicador: IC 4.8 Duración promedio de interrupciones (DPIR)

Meta: 3,4 (horas)

Responsable: Dirección Distribución de la Energía

Meta 2020	Meta III Reportada	Meta III Trimestre Validada
3,4 (horas)	0,71 (horas)	0,71 (horas)

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

El indicador relacionado al DPIR (Duración Promedio de Interrupciones Registradas), fue validado mediante los datos extraídos del "Sistema SIINCAS". En julio fue de 0,22 horas, agosto de 0,16 horas y setiembre de 0,33 horas; para un total acumulado trimestral de 0,71 horas.

Los datos evaluados son de las Interrupciones de Nivel 3 (fusibles), datos ingresados a distintos sistemas mediante la atención de averías y análisis de las interrupciones mediante el SCADA. La elaboración de este indicador se encuentra automatizado mediante el sistema SIINCAS.

Nota: Debido a que la frecuencia del indicador es mensual y acumulativo, se presenta el total acumulado del III Trimestre 2020.

II.5 Objetivo de Contribución: Disminuir la duración promedio de interrupciones registradas DPIR.

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
Duración Promedio de Interrupciones en la Red (D.P.I.R)	3,4 (horas)	0,71 (horas)	0,71 (horas)

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

El indicador relacionado al DPIR (Duración Promedio de Interrupciones Registradas), fue validado mediante los datos extraídos del "Sistema SIINCAS". En julio fue de 0,22 horas, agosto de 0,16 horas y setiembre de 0,33 horas; para un total acumulado trimestral de 0,71 horas. Los datos evaluados son de las Interrupciones de Nivel 3 (fusibles), datos ingresados a distintos sistemas mediante la atención de averías y análisis de las interrupciones mediante el SCADA. La elaboración de este indicador se encuentra automatizado mediante el sistema SIINCAS.

Nota: Debido a que la frecuencia del indicador es mensual y acumulativo, se presenta el total acumulado del III Trimestre 2020.

Indicador: IC 4.9 Tiempo de atención de averías (horas)**Meta:** 8 (horas)**Responsable:** Dirección Distribución de la Energía

Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
8 (horas)	6,92 (horas)	6,92 (horas)

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el reporte "STQ-0010-A01 del sistema SIPROCOM", se realizó el cálculo del promedio de atención del total de las 2700 averías que se presentaron en julio, agosto y setiembre 2020 determinando lo siguiente:

- Mes de julio, se revisó una muestra de 960 averías. Al respecto, el resultado para el indicador fue de 5,45 horas.
- Mes de agosto, se revisó una muestra de 931 averías. Al respecto, el resultado para el indicador fue de 7,02 horas.
- Mes de setiembre, se revisó una muestra de 809 averías. Al respecto, el resultado para el indicador fue de 8,30 horas.

El promedio trimestral determinado en el III Trimestre es de 6,92 horas.

Nota: Debido a que la frecuencia del indicador es mensual, para efectos comparativos se presenta datos del III Trimestre 2020.

II.6 Objetivo de Contribución: Incrementar la satisfacción del cliente reduciendo los tiempos de atención de averías del sistema de distribución y alumbrado público.

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
# horas-Tiempo promedio de atención de las averías Tipo I	8 (horas)	6,92 (horas)	6,92 (horas)

Dependencia: Dirección Distribución de la Energía

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el reporte "STQ-0010-A01 del sistema SIPROCOM", se realizó el cálculo del promedio de atención del total de las 2700 averías que se presentaron en julio, agosto y setiembre 2020 determinando lo siguiente:

- Mes de julio, se revisó una muestra de 960 averías. Al respecto, el resultado para el indicador fue de 5,45 horas.
- Mes de agosto, se revisó una muestra de 931 averías. Al respecto, el resultado para el indicador fue de 7,02 horas.
- Mes de setiembre, se revisó una muestra de 809 averías. Al respecto, el resultado para el indicador fue de 8,30 horas.

El promedio trimestral determinado en el III Trimestre es de 6,92 horas.

Nota: Debido a que la frecuencia del indicador es mensual, para efectos comparativos se presenta datos del III trimestre 2020.

Indicador: IC 4.10 Tiempo de atención de averías en alumbrado público

Meta: 4 (días hábiles)

Responsable: Dirección Distribución de la Energía

Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
4 (días hábiles)	1,79 (días hábiles)	1,27 (días hábiles)

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el software ACL, se seleccionó una muestra 288 órdenes por averías de alumbrado público para los meses de julio, agosto y setiembre 2020 determinando lo siguiente:

- Mes de julio, se revisó una muestra de 89 órdenes por averías de alumbrado público. Al respecto, el resultado para el indicador fue de 1,71 días hábiles.
- Mes de agosto, se revisó una muestra de 111 órdenes por averías de alumbrado público. Al respecto, el resultado para el indicador fue de 0,96 días hábiles.
- Mes de setiembre, se revisó una muestra de 88 órdenes por averías de alumbrado público. Al respecto, el resultado para el indicador fue de 1,15 días hábiles.

El promedio trimestral determinado es de 1,27 días hábiles.

Nota: Debido a que la frecuencia del indicador es mensual, para efectos comparativos se presenta datos del III Trimestre 2020.

II.6 Objetivo de Contribución: Incrementar la satisfacción del cliente reduciendo los tiempos de atención de averías del sistema de distribución y alumbrado público.

Indicador	Meta 2020	Meta IV Trimestre Reportada	Meta IV Trimestre Validada
Días de atención para las averías de alumbrado público	4 (días hábiles)	1,79 (días hábiles)	1,27 (días hábiles)

Dependencia: Dirección Distribución de la Energía

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el software ACL, se seleccionó una muestra 288 órdenes por averías de alumbrado público para los meses de julio, agosto y setiembre 2020 determinando lo siguiente:

- Mes de julio, se revisó una muestra de 89 órdenes por averías de alumbrado público. Al respecto, el resultado para el indicador fue de 1,71 días hábiles.
- Mes de agosto, se revisó una muestra de 111 órdenes por averías de alumbrado público. Al respecto, el resultado para el indicador fue de 0,96 días hábiles.
- Mes de setiembre, se revisó una muestra de 88 órdenes por averías de alumbrado público. Al respecto, el resultado para el indicador fue de 1,15 días hábiles.

El promedio trimestral determinado es de 1,27 días hábiles.

Nota: Debido a que la frecuencia del indicador es mensual, para efectos comparativos se presenta datos del III Trimestre 2020.

II.7 Objetivo de Contribución: Atender los incidentes de los servicios de TI, en un tiempo máximo de 2 días hábiles.

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
Porcentaje de accesibilidad, confiabilidad y oportunidad de los sistemas información	90%	97.09%	98.79%

Dependencia: Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En revisión efectuada a la ficha "Análisis ALTOS valores" para los meses de enero a setiembre 2020, suministrados por el enlace de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC), donde se incluye el reporte de atención de incidentes según la información del Sistema Gestión de Solicitudes de Servicio (SGSS), se valida una meta de 98.79%.

La diferencia con la meta reportada de 97.09% se debe a que en los cálculos realizados en la ficha "Análisis ALTOS valores" no se consideró el ajuste del indicador aprobado por el Consejo de Administración en acta de la Sesión ordinaria No. 2507 del 10 de junio de 2020; donde se modificó de "... en un tiempo máximo de 2 días hábiles" a "... en un tiempo máximo de 3 días hábiles"

NOTA: Este indicador de contribución no tiene incidencia en ningún indicador estratégico del objetivo estratégico "OEC 04. Reducir los tiempos de instalación de soluciones y atención post venta en los diferentes segmentos de clientes."

II.8 Objetivo de Contribución: Alcanzar la disponibilidad de los sistemas de información medulares.

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
Porcentaje de disponibilidad	99,50%	99,19%	98,60%

Dependencia: Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

En revisión efectuada a la ficha "Análisis ALTOS valores" para los meses de enero a setiembre 2020, suministrados por el enlace de la UTIC y donde se incluye el reporte "Disponibilidad por mes de los Sistemas Medulares -Año 2020" a setiembre 2020, se valida una meta de 98.60%.

La diferencia con la meta reportada se debe a que en los cálculos realizados en la ficha "Análisis ALTOS valores" los valores mensuales reportados consideran los valores acumulados, tanto de los tiempos mensuales con el de los minutos en que el sistema estuvo fuera, de los meses anteriores y no el mes actual como se detalla en la fórmula de la ficha de parametrización, (*el valor del mes 2 incluye el valor del mes 1 y así sucesivamente*), se realiza una doble acumulación de valores. La fórmula en la ficha de parametrización indica que son valores mensuales y no acumulados.

NOTA: Este indicador de contribución no tiene incidencia con otro indicador estratégico del objetivo estratégico "OEC 04. Reducir los tiempos de instalación de soluciones y atención post venta en los diferentes segmentos de clientes."

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En la ficha de "Análisis ALTOS valores" para el I Semestre 2020 se indica:

"...Durante el I Semestre del año 9 sistemas de los evaluados para este indicador sufrieron incidentes no previsible, todos corregidos con la prioridad requerida. El Bus Empresarial no presentó incidentes, pero si registró una salida programada para aplicar mejoras necesarias para atender iniciativas de PMAF, la cual se realizó en un horario con la menor afectación posible a los usuarios..."

Y para el III Trimestre 2020 se indica:

"...Durante este trimestre se reportó una salida planificada el SIGED con el fin de instalar una nueva versión del sistema, medida necesaria que representó la salida más importante del trimestre. El resto de salidas se debieron a incidentes no previsible y se atendieron con la prioridad requerida..."

Objetivo Estratégico: OEC 05. Atraer, retener y fidelizar los clientes**Indicador: IC 05.1** Incremento de clientes de productos y servicios no regulados (no asociados al kWh)**Meta: 35 clientes****Responsable: Dirección Comercialización**

Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
35 clientes	35 clientes	35 clientes

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En el documento denominado "Análisis de datos del indicador", en el apartado "incremento mensual de clientes de productos y servicios no regulados (no asociados al kWh)", muestra una lista de 35 clientes nuevos, con lo cual se comprueba el cumplimiento de la meta establecida de este indicador para los meses de julio, agosto y setiembre 2020, así como la meta propuesta durante el 2020. Cabe indicar que dicha verificación se realizó mediante la revisión de los documentos relacionados con los servicios no regulados Perfiles de carga (15), listado de clientes nuevos en SNR (Asesoría y Capacitación en Eficiencia Energética 15), Mediciones eléctricas (2), Servicios educativos CEPCE (1) y Servicio calibración de medidores (2).

II.9 Objetivo de Contribución: Cumplir con las actividades del Programa de atracción, retención y fidelización de los clientes (ARF) y de las Soluciones Energéticas Renovables (SER).

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
Incremento de clientes de productos y servicios no regulados (no asociados al kWh)	35	35	35

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

En el documento denominado "Análisis de datos del indicador", en el apartado "incremento mensual de clientes de productos y servicios no regulados (no asociados al kWh)", muestra una lista de 35 clientes nuevos, con lo cual se comprueba el cumplimiento de la meta establecida de este indicador para los meses de julio, agosto y setiembre 2020, así como la meta propuesta durante el 2020. Cabe indicar que dicha verificación se realizó mediante la revisión de los documentos relacionados con los servicios no regulados Perfiles de carga (15), listado de clientes nuevos en SNR (Asesoría y Capacitación en Eficiencia Energética 15), Mediciones eléctricas (2), Servicios educativos CEPCE (1) y Servicio calibración de medidores (2).

Indicador: IC 05.2 Cantidad de MWh retenidos por las soluciones energéticas renovables (SER)**Meta: 12.256 MWh****Responsable: Dirección Comercialización**

Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
12.256 MWh	3.064 MWh	4.000 MWh

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Se determinó que el Área Atención de Clientes Estratégicos para los meses de julio, agosto y setiembre de 2020, cumplió razonablemente la retención de 4.000 MWh de los 3.064 MWh establecidos para dichos meses según el archivo Análisis de Datos.

II.9 Objetivo de Contribución: Cumplir con las actividades del Programa de atracción, retención y fidelización de los clientes (ARF) y de las Soluciones Energéticas Renovables (SER).

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
Cantidad de MWh retenidos por las soluciones energéticas renovables (SER)	12.256 MWh	3.064 MWh	4.000 MWh

Dependencia: Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

El Área Atención de Clientes Estratégicos para de julio, agosto y setiembre de 2020, cumplió razonablemente la retención de 4.000 MWh de los 3.064 MWh establecidos para dichos meses según el archivo Análisis de Datos.

Indicador: IC 05.3 Actividades de formación sobre soluciones energética, en los centros educativos, municipalidades y comunidades

Meta: 190 (actividades)

Responsable: Dirección Comercialización

Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
190 (actividades)	58 (actividades)	42 (actividades)

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

En el documento denominado "Análisis de datos del indicador", en la pestaña "Análisis de formación", se muestra que de julio a setiembre 2020 se realizó 42 actividades en las diferentes comunidades y centros educativos de las 58 programadas por la Administración en dicho período.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

Sobre el incumplimiento de la meta para setiembre 2020, los encargados en la hoja Análisis de Datos manifestaron lo siguiente:

"En el mes de julio no hubo afectación en cumplimiento de meta de atención a estudiantes y docentes debido a que se consideró desde inicio de año una disminución en la cantidad de talleres debido a las vacaciones de medio período del MEP. En el mes de agosto se registró un número menor de talleres ejecutados con respecto a la meta"

debido a que el MEP dio la directriz a docentes de que dedicaran semanas a recopilar datos para brindar una nueva evaluación de los estudiantes que no estaba contemplada al inicio de año. En el mes de setiembre se logró prácticamente alcanzar la meta de talleres a pesar de que la "semana cívica" limitó la participación de personas en las actividades de capacitación. En el caso de la atención de comunidades en el mes de setiembre se dio un repunte importante en este indicador gracias a la atención de las comunidades de Moravia y Curridabat, además del inicio de la atención de la comunidad de Coronado-Moravia. Se espera para el último trimestre del año un repunte en la atención de estudiantes y docentes del MEP gracias a nuevos proyectos de capacitación que se implementarán en esos meses. SE INCORPORARÁ EL PLAN REMEDIAL PARA ATENDER ESTE INDICADOR".

II.9 Objetivo de Contribución: Cumplir con las actividades del Programa de atracción, retención y fidelización de los clientes (ARF) y de las Soluciones Energéticas Renovables (SER).

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
Actividades de formación sobre soluciones energéticas, en los centros educativos, Municipalidades y comunidades.	190 (actividades)	58 (actividades)	42 (actividades)

Dependencia: Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

En el documento denominado "Análisis de datos del indicador", en la pestaña "Análisis de formación", se muestra que de julio a setiembre 2020 se realizaron 42 actividades en las diferentes comunidades y centros educativos de las 58 programadas por la administración en dicho período.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

Sobre el incumplimiento de la meta para setiembre 2020, en la hoja Análisis de Datos los encargados manifestaron lo siguiente:

"En el mes de julio no hubo afectación en cumplimiento de meta de atención a estudiantes y docentes debido a que se consideró desde inicio de año una disminución en la cantidad de talleres debido a las vacaciones de medio período del MEP. En el mes de agosto se registró un número menor de talleres ejecutados con respecto a la meta debido a que el MEP dio la directriz a docentes de que dedicaran semanas a recopilar datos para brindar una nueva evaluación de los estudiantes que no estaba contemplada al inicio de año. En el mes de setiembre se logró prácticamente alcanzar la meta de talleres a pesar de que la "semana cívica" limitó la participación de personas en las actividades de capacitación. En el caso de la atención de comunidades en el mes de setiembre se dio un repunte importante en este indicador gracias a la atención de las comunidades de Moravia y Curridabat, además del inicio de la atención de la comunidad de Coronado-Moravia. Se espera para el último trimestre del año un repunte en la atención de estudiantes y docentes del MEP gracias a nuevos proyectos de capacitación que se implementarán en esos meses. SE INCORPORARÁ EL PLAN REMEDIAL PARA ATENDER ESTE INDICADOR".

Indicador: IC 05.4 Actividades de promoción y capacitación, en eficiencia energética, para fidelizar a clientes industriales y comerciales.

Meta: 40 (actividades)

Responsable: Dirección Comercialización

Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
40 (actividades)	6 (actividades)	30 (actividades)

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En el documento denominado "Análisis de datos del indicador", en la pestaña "Análisis de formación", se muestra que de julio a setiembre 2020 se realizó 30 actividades de formación de las 6 que se habían establecido para dicho período. Al respecto, se revisó la prueba aportada en los correos de coordinación de la capacitación virtual con empresas como Banco Nacional de CR, Bimbo CR, BN Fondos, Bolsa Nacional de Valores, CCSS Hospital México, CGR, Coopeguanacaste así como la presentación en Power Point de los webinars.

II.9 Objetivo de Contribución: Cumplir con las actividades del Programa de atracción, retención y fidelización de los clientes (ARF) y de las Soluciones Energéticas Renovables (SER).

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
Actividades de promoción y capacitación, en eficiencia energética, para fidelizar a clientes industriales y comerciales.	40 (actividades)	6 (actividades)	30 (actividades)

Dependencia: Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En el documento denominado "Análisis de datos del indicador", en la pestaña "Análisis de formación", se muestra que de julio a setiembre 2020 se realizó 30 actividades de formación de las 6 que se habían establecido para dicho período. Al respecto, se revisó la prueba aportada en los correos de coordinación de la capacitación virtual con empresas como Banco Nacional de CR, Bimbo CR, BN Fondos, Bolsa Nacional de Valores, CCSS Hospital México, CGR, Coopeguanacaste así como la presentación en Power Point de los webinars.

Indicador: IC 05.5 Realizar anualmente acciones estratégicas de valor agregado a 5 potenciales clientes del sector industrial y comercial, que se ubiquen en la zona de competencia.

Meta: 5

Responsable: Dirección Comercialización

Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
5	2	2

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En el archivo denominado "Análisis de datos del indicador", punto 4. Desempeño del indicador, se determinó que de julio a setiembre 2020 se estableció una meta de 2 clientes industriales y/o

comerciales, cumpliendo con dicha cantidad en el período citado. Al respecto, se analizó correos electrónicos de negociación con las empresas ICU Medical e PIMA Red de Frío.

II.9 Objetivo de Contribución: Cumplir con las actividades del Programa de atracción, retención y fidelización de los clientes (ARF) y de las Soluciones Energéticas Renovables (SER).

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
Realizar anualmente acciones estratégicas de valor agregado a 5 potenciales clientes del sector industrial y comercial que se ubiquen en la zona de competencia.	5	2	2

Dependencia: Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En el archivo denominado "Análisis de datos del indicador", punto 4. Desempeño del indicador, se determinó que de julio a setiembre 2020 se estableció una meta de 2 clientes industriales y/o comerciales, cumpliendo con dicha cantidad en el período citado. Al respecto, se analizó correos electrónicos de negociación con las empresas ICU Medical e PIMA Red de Frío.

Objetivo Estratégico: OEC 06. Incrementar la cantidad de productos y servicios del portafolio.

Indicador: IC 6.1 Cantidad de productos y servicios nuevos (cantidad adicional por año).

Meta: 3

Responsable: Dirección Comercialización

Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
3	1	1

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Se procedió a revisar el respaldo documental asociado con la cantidad de productos y servicios nuevos reportados para los meses de julio, agosto y setiembre del 2020 y se corroboró mediante la consulta al sitio web oficial de la CNFL, la puesta en producción de la Tarifa Media tensión (T-MTb).

II.10 Objetivo de Contribución: Incrementar la cantidad de productos nuevos para la comercialización.

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
Cantidad de productos y servicios nuevos (cantidad adicional por año)	3	1	1

Dependencia: Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Se procedió a revisar el respaldo documental asociado con la cantidad de productos y servicios nuevos reportados para los meses de julio, agosto y setiembre del 2020 y se corroboró mediante la consulta al sitio web oficial de la CNFL, la puesta en producción de la Tarifa Media tensión (T-MTb).

Indicador: IC 6.2 Implementar un Estudio de Mercado, para valorar un aumento de consumo al ofrecer equipos de inducción a clientes industriales y comerciales.

Meta: 100%

Responsable: Dirección Comercialización

Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
100%	54%	54%

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la verificación del Informe: Estudio de Mercado Equipos de Inducción Comercial Industrial de la Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente, se determinó ejecución de actividades asociadas con la implementación del estudio. Se reporta un 100% de la implementación del estudio citado a diciembre de 2020.

II.10 Objetivo de Contribución: Incrementar la cantidad de productos nuevos para la comercialización.

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta Validada
Implementar un Estudio de Mercado, para valorar un aumento de consumo al ofrecer equipos de inducción a clientes industriales y comerciales	100%	54%	54%

Dependencia: Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la verificación del Informe: Estudio de Mercado Equipos de Inducción Comercial Industrial de la Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente, se determinó ejecución de actividades asociadas con la implementación del estudio. Se reporta un 100% de la implementación del estudio citado a diciembre de 2020.

Indicador: IC 6.3 Ejecutar Programa Anual para nuevos consumos des-carbonizantes del Plan 2020-2021.

Meta: 100%

Responsable: Gerencia General

Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
100%	En el informe de setiembre, no se reportó avance de este indicador	73%

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el análisis del indicador y al Informe de Avance de la unidad Gestora de Negocios de setiembre 2020, se comprobó el avance promedio trimestral de un 73% en la ejecución del programa para nuevos consumos des-carbonizantes.

II.11 Objetivo de Contribución: Incrementar la cantidad de productos y servicios del portafolio

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
Ejecutar el programa anual para nuevos consumos des-carbonizantes.	100%	En el informe de setiembre, no se reportó avance de este indicador	73%

Dependencia: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el análisis del indicador y al Informe de Avance de la unidad Gestora de Negocios de Setiembre 2020, se comprobó el avance de un 73% en la ejecución del programa para nuevos consumos des-carbonizantes.

Objetivo Estratégico: OEC 07. Índice de estudios de satisfacción del cliente

Indicador: IC 07.1 Índice de estudios de satisfacción del cliente

Meta: 85%

Responsable: Dirección Distribución de la Energía, Dirección Comercialización

Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
85%	0%	0%

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

En el archivo Análisis de Datos del Indicador la Administración indicó:
"Setiembre: AL SER UN INDICADOR CON MEDICIÓN ANUAL SE MODIFICÓ LA META MENSUAL PARA TRASLADARLA AL ÚLTIMO MES DEL AÑO, NO OBSTANTE AL AVANCE DE LA IMPLEMENTACIÓN SE PUEDE OBSERVAR EN LINEAS ABAJO. Para el mes de setiembre, se finalizó con la estructura de las tres encuestas de satisfacción dirigido a clientes Residenciales, Industriales y Comerciales. Para finales del mes de setiembre se lanzó la encuesta de satisfacción a Clientes Residenciales. Para principios del mes de octubre se estará poniendo en producción la encuesta para clientes industriales"

y comerciales. En estos dos estudios se evaluará el servicio que brindan los Asesores de Servicio del AACE. A la fecha se lleva un avance del 55%”

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

En nota 2001-0718 del 31-07-2020, la Gerencia General comunicó a la Comisión de Integración Energética Regional – CIER lo siguiente:

“... debido a la situación que se vive en Costa Rica con la emergencia nacional producto del COVID-19, la Gerencia General de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. ha decidido no participar en la Edición 18 del Estudio Regional de Satisfacción al Cliente 2020”.

II.12 Objetivo de Contribución: Atender las quejas de clientes en 10 días hábiles o menos

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
Porcentaje de inconformidades atendidas en menos de 10 días	100%	100%	100%

Dependencia: Dirección Distribución de la Energía, Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En el punto 4. Desempeño del indicador del archivo denominado “Análisis de datos del indicador”, se determinó que de julio a setiembre 2020 se cumplió con la meta establecida en dicho período.

Conviene indicar que debido a la cantidad de órdenes atendidas, se revisó una muestra de inconformidades en julio, agosto y setiembre 2020, donde se verifica el plazo establecido (10 días o menos) en el trámite de los casos.

II.13 Objetivo de Contribución: Incrementar en forma positiva la percepción del cliente.

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
Índice de estudios de satisfacción del cliente	85%	0%	0%

Dependencia: Dirección Distribución de la Energía, Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

En el archivo Análisis de Datos del Indicador la Administración indicó:

“Setiembre: AL SER UN INDICADOR CON MEDICIÓN ANUAL SE MODIFICÓ LA META MENSUAL PARA TRASLADARLA AL ÚLTIMO MES DEL AÑO, NO OBSTANTE AL AVANCE DE LA IMPLEMENTACIÓN SE PUEDE OBSERVAR EN LINEAS ABAJO. Para el mes de setiembre, se finalizó con la estructura de las tres encuestas de satisfacción dirigido a clientes Residenciales, Industriales y Comerciales. Para finales del mes de setiembre se lanzó la encuesta de satisfacción a Clientes Residenciales. Para principios del mes de octubre se estará poniendo en producción la encuesta para clientes industriales y comerciales. En estos dos estudios se evaluará el servicio que brindan los Asesores de Servicio del AACE. A la fecha se lleva un avance del 55%”

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

En nota 2001-0718 del 31-07-2020, la Gerencia General comunicó a la Comisión de Integración Energética Regional – CIER lo siguiente:

"... debido a la situación que se vive en Costa Rica con la emergencia nacional producto del COVID-19, la Gerencia General de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. ha decidido no participar en la Edición 18 del Estudio Regional de Satisfacción al Cliente 2020".

2.3 PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS



Objetivo Estratégico: OEP 08. Optimizar los procesos internos mediante la modernización y transformación digital

Indicador: IP 8.1 Iniciativas de mejoras de los procesos empresariales

Meta: 4 (Procesos)

Responsable: Gerencia general / Dirección Distribución / Dirección Administración y Finanzas / Dirección Comercialización

Meta 2020	Meta III Trimestre acumulada	Meta III Trimestre Validada
59	4	4

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

La meta definida para setiembre 2020, de 4 procesos del indicador estratégico "Iniciativas de mejoras de los procesos empresariales", corresponde al cumplimiento del indicador "Porcentaje de avance del plan de trabajo" del objetivo de contribución "Cumplir con el plan para la optimización de los procesos de los negocios sustantivos" donde se establece como responsable de la meta a la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio.

La Administración reporta que se cumplieron con 2 procesos del objetivo "Cumplir con el plan para la optimización de los procesos de los negocios sustantivos" (*se analiza en el apartado III.2*) y 2 procesos pertenecientes al objetivo "Cumplir con el plan de iniciativas de mejoras de procesos administrativos y financieros contenidos en el Plan de Modernización Administrativa y Financiera para el período" (*se analiza en el apartado III.3*), que sumados corresponden a los 4 que se indica en el documento "Avance de la Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023 V-02 III Trimestre 2020"

NOTA: En el plan de implementación la unidad de medida se indica como porcentaje; sin embargo, tanto en la ficha de parametrización como en el documento "Avance de la Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023 V-02 III Trimestre 2020", se establece en cantidades.

III.1 Objetivo de Contribución: Implementar las mejoras en los procesos.

Indicador	Meta 2020	Meta III trimestre acumulada	Meta III trimestre Validada
Porcentaje de avance	100%	Sin dato	Sin dato

Dependencia: Dirección Distribución de la Energía, Dirección Administración y Finanzas y Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

La verificación del cumplimiento de este objetivo de contribución está implícita en el cumplimiento de los objetivos de contribución "Cumplir con el plan para la optimización de los procesos de los negocios sustantivos" y "Cumplir con el plan de iniciativas de mejoras de procesos administrativos y financieros contenidos en el Plan de Modernización Administrativa y Financiera para el período", que a continuación se analiza en el Objetivo de contribución III.2 y III.3, respectivamente. Al cumplirse la meta estratégica de 4 procesos, se cumple para el período.

III.2 Objetivo de Contribución: Cumplir con el plan para la optimización de los procesos de los negocios sustantivos.

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre acumulada	Meta III Trimestre Validada
Porcentaje de avance del plan de trabajo	6	4	2

Dependencia: Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

El indicador de contribución está definido como "Porcentaje de avance del plan de trabajo". Sin embargo, la meta estratégica está definida por cantidad de procesos. La coordinadora del Proceso Análisis Administrativo reporta un avance a setiembre de 2 iniciativas concluidas. Asimismo, se obtuvo evidencia documental de la preparación de informe de conclusión para dos de las iniciativas programadas.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En la ficha de "Análisis ALTOS valores (uds)" para setiembre 2020 se indica:

"...Cabe destacar que, debido a las restricciones establecidas por el país y por la administración de la CNFL frente a la crisis nacional causada por el COVID-19, los estudios debieron ser reformulados a causa de la imposibilidad de realizar visitas al campo, actividad que por la naturaleza de los procesos en análisis, representa un insumo vital para la obtención y verificación de información y documentación. A esta situación se deben añadir los cambios en las modalidades de trabajo de las dependencias vinculadas con los estudios, situación que ha impactado el desarrollo de entrevistas y reuniones, afectando de manera directa el tiempo de desarrollo.

Sumado a lo anterior, se debe resaltar el efecto que ha generado un aumento en el volumen de recepción de solicitudes de atención de documentos normativos, uno de los procesos sustantivos de nuestra dependencia, lo cual ha ocasionado que la coordinadora haya tenido que priorizar la revisión

(Y en algunos casos, la atención) de documentos, ya que no se dispone de suficiente personal para estas labores (Se cuenta con dos profesionales a tiempo completo y un técnico a medio tiempo para la atención de todos los documentos de la empresa), impactando de manera directa la revisión y el avance de los estudios de proceso...".

III.3 Objetivo de Contribución: Cumplir con el plan de iniciativas de mejoras de procesos administrativos y financieros contenidos en el Plan de Modernización Administrativa y Financiera para el período.

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre acumulada	Meta III Trimestre Validada
Porcentaje de avance del plan de trabajo	53	2	2

Dependencia: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el análisis de los documentos del archivo Plan de Modernización Administrativa y Financiera (PMAF) se verificó la entrega de documentos a los interesados, de archivo y cierre, para las iniciativas "A.3.3 Mejorar el módulo de administración de accidentes del sistema SATT y automatización del archivo de expedientes" y "P.3 Implementar la plataforma API-PRO para la planificación y gestión del mantenimiento en los procesos Unidad Taller Anonos".

Nota: La iniciativas entregadas estaban programadas a realizarse a partir de octubre 2020 y se concluyeron en agosto 2020.

III.4 Objetivo de Contribución: Formular propuesta de nueva estructura de Modernización Tarifaria

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre acumulada	Meta III Trimestre Validada
Porcentaje de atención del plan de trabajo Modernización tarifaria 2020	100%	41%	41%

Dependencia: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

En el documento "Ficha de parametrización", la jefatura de la Unidad de Tarifas y Normativa Regulatoria" reporta un avance a setiembre 2020 del 41%.

En correo electrónico del 12-11-2020, una funcionaria de Unidad de Tarifas y Normativa Regulatoria le comunica a la jefatura de esa Unidad el detalle de las actividades pendientes con el fin de completar el punto 3 antes indicado para poder remitir las propuestas en conjunto a la Gerencia General. Asimismo, por Skype empresarial el 23-11-2020 la Jefatura de la Unidad de Tarifas y Normativa Regulatoria" suministra la evidencia documental de la preparación del documento "Propuesta Tarifa sectores de Vulnerabilidad", fechado el 11-11-2020, que corresponde a la actividad No. 2 "Propuesta Tarifa Social (sectores vulnerabilidad)", punto 3 "Desarrollo/Propuesta de la Metodología para CNFL" del plan de trabajo para este objetivo de contribución, el cual debe ser sometido a revisión.

La meta reportada y validada fue de un 41%.

NOTA: Se determinó que este objetivo de contribución no suma en el valor definido para el indicador estratégico.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En la ficha de "Análisis ALTOS valores (uds)" para el III Trimestre se indica:

"...Esta meta ha tenido un ligero atraso, debido a que se han ido atendiendo temas de priorización para la Unidad ante el efecto del covid, estas temáticas directamente vinculadas al entorno tarifario/regulatorio, adicional que el equipo de tarifas se encontraba concentrado en la presentación del Estudio Tarifario "Liquidación 2019", el cual se presentó el 02 de octubre. Se lleva un avance real del plan de un 41% del 73% programado para el año 2020 un avance de más del 50%, la mayor concentración de actividades es en estos últimos meses.

"Cabe destacar que, debido a las restricciones establecidas por el país y por la administración de la CNFL frente a la crisis nacional causada por el COVID-19, los estudios debieron ser reformulados a causa de la imposibilidad de realizar visitas al campo, actividad que por la naturaleza de los procesos en análisis, representa un insumo vital para la obtención y verificación de información y documentación. A esta situación se deben añadir los cambios en las modalidades de trabajo de las dependencias vinculadas con los estudios, situación que ha impactado el desarrollo de entrevistas y reuniones, afectando de manera directa el tiempo de desarrollo.

Sumado a lo anterior, se debe resaltar el efecto que ha generado un aumento en el volumen de recepción de solicitudes de atención de documentos normativos, uno de los procesos sustantivos de nuestra dependencia, lo cual ha ocasionado que la coordinadora haya tenido que priorizar la revisión (Y en algunos casos, la atención) de documentos, ya que no se dispone de suficiente personal para estas labores (Se cuenta con dos profesionales a tiempo completo y un técnico a medio tiempo para la atención de todos los documentos de la empresa), impactando de manera directa la revisión y el avance de los estudios de proceso (Ver correo adjunto sobre presentación a la jefatura de situación de alerta)..."

Objetivo Estratégico: OEP 08. Optimizar los procesos internos mediante la modernización y transformación digital

Indicador: IP 8.2 Porcentaje de avance de las iniciativas de redes inteligentes en CNFL

Meta: 20%

Responsable: Dirección Distribución / Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio / Gerencia General / Dirección Generación de la Energía

Meta 2020	Meta III trimestre acumulada	Meta III trimestre Validada
37.5%	39.30%	39,01%

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En análisis efectuado a los indicadores de los objetivos de contribución pertenecientes a este objetivo estratégico, se corrobora en correo electrónico del 27-04-2020 emitido por la Gestora Estratégica de la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, que las metas validadas de los objetivos de contribución III.5, III.6, III.7, III.8, y III.10, no se consideran para el cálculo de este indicador

estratégico; solo se toma en cuenta el porcentaje de la meta reportada por el indicador de contribución III.9 "Cumplir con el plan de trabajo para las redes inteligentes".

La validación se realizó con los datos actualizados a diciembre 2020 debido a que la fuente de información es el sitio colaborativo del REI y la remitida por los líderes de célula en correo institucional sobre el avance de las iniciativas. La diferencia entre la meta validada y reportada se debe a que la información que se registra en el sitio colaborativo e insumo que el equipo implementador de la REI toma de base para alimentar la ficha de "parametrización" no se actualiza de manera concurrente, con la información que manejan los líderes de cada célula REI.

III.5 Objetivo de Contribución: Avanzar en el desarrollo e implementación del OMS

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre acumulada	Meta III Trimestre Validada
% de desarrollo del OMS	100%	23%	25%

Dependencia: Dirección Distribución de la Energía

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En correo electrónico del 22-01-2021, el Coordinador del Proceso Sistemas de Automatización y Administración de la Distribución (SAAD) suministró al profesional de la Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicación evidencia de la entrega y cierre del desarrollo del OMS al 09-11-2020 (*Cronograma con el cierre de la iniciativa al 100%, documentación de las pruebas de aceptación que incluye: acta de aceptación de las pruebas, plan de pruebas y resultado de éstas aprobado mediante documentos "SE-SGIT-1017257765-MTP-R1.doc" y "TestLink CNFL OMS.PDF" respectivamente, resumen ejecutivo e informe de los planes de tratamiento GIR para el OMS con cierre diciembre 2020*). La diferencia con la meta reportada se debe a que en la fecha de la validación del cumplimiento la implementación del OMS ya había finalizado

Nota: Este indicador de contribución no tiene incidencia en el indicador estratégico "Porcentaje de avance de las iniciativas de redes inteligentes en CNFL"

III.6 Objetivo de Contribución: Controlar la disponibilidad de los sistemas de información medulares.

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre acumulada	Meta III Trimestre Validada
% Disponibilidad ADMS - SIGEL	99%	99.82%	99.46%

Dependencia: Dirección Distribución de la Energía

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el análisis de los datos de los archivos de registros de control de tiempo efectivo por días laborados en la continuidad del servicio del sistema por mes, para los sistemas ADMS-SIGEL, elaborado por el Proceso SAAD y Proceso SIGEL respectivamente, y suministrado por la gestora estratégica de la Dirección Distribución en correo del 27-11-2020, se valida la meta de un 99.46%. La diferencia con respecto a lo reportado se debe a que en el reporte se utilizaron horas naturales y en la validación se empleó horas hábiles como lo indica el punto "7. Fuentes de información de la fórmula" de la ficha de parametrización de 9,6 por día.

Nota: Este indicador de contribución no tiene incidencia en el indicador estratégico "Porcentaje de avance de las iniciativas de redes inteligentes en CNFL".

III.7 Objetivo de Contribución: Ejecutar las iniciativas de TI para Redes Inteligentes.

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre acumulada	Meta III Trimestre Validada
Porcentaje de avance del plan de trabajo	100%	77.5%	77.5%

Dependencia: Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En revisión efectuada al estado de las solicitudes de servicios registradas en el Sistema Gestión Solicitudes Servicios (SGSS), con las indicadas en la ficha "Análisis ALTOS valores" para los meses de enero a setiembre 2020, suministrada por el enlace de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC) en correo del 23-11-2020, que atienden los requerimientos del REI, se valida una meta alcanzada del 77.5%.

Nota: Este indicador de contribución no tiene incidencia en el indicador estratégico "Porcentaje de avance de las iniciativas de redes inteligentes en CNFL".

III.8 Objetivo de Contribución: Garantizar la ejecución de los requerimientos acordados entre el PMAF y UTIC para la implementación del Programa PMAF se suministren en tiempo y forma.

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre acumulada	Meta III Trimestre Validada
Porcentaje de avance	100%	97.78%	Meta no validada

Dependencia: Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO VALIDADA)

En revisión efectuada al reporte de solicitudes de mantenimiento realizadas para el PMAF, suministrado en correo electrónico del 02-02-2021 por la Coordinadora del Proceso Sistemas de Información Áreas de Soporte (PSIAS) sobre las solicitudes de requerimientos de PMAF tramitadas por medio del Sistema Gestión de Solicitudes de Servicio (SGSS), se verificó que de 41 solicitudes emitidas entre enero a setiembre 2020, seis fueron concluidas.

En aclaración suministrada por la Coordinadora del PSIAS en correo electrónico del 04-02-2021, sobre la fórmula establecida para registrar el avance de atención del indicador, se indica que el control de atención se lleva mediante el uso de cronogramas de avance donde se establece la fecha de atención del requerimiento. Sin embargo, en la "ficha de parametrización" definida para medir este indicador la fórmula que se utiliza es "*Cantidad de requerimientos presentados en tiempo y forma / Cantidad de requerimientos solicitados para ser atendidos en el mes * 100*". De la aclaración dada por la Coordinadora del PSIAS, se concluye que si para un mes se reporta un 100% esto representaría que no ingresaron solicitudes para ser concluidas en ese mes; o se atendió lo planificado; un porcentaje menor al 100% implica un atraso con respecto a lo planificado.

Al comparar el reporte de solicitudes de mantenimiento realizadas para el PMAF, contra los cronogramas suministrados en el correo del 04-02-2021, se identifica que en el reporte el 75% de las solicitudes recibidas de enero a setiembre 2020 no se puede relacionar con alguna tarea establecida en los cronogramas. También, se observa en el mismo reporte, que existen solicitudes a las que no se puede identificar claramente a cuál iniciativa del PMAF atienden, por lo que no se puede validar la meta reportada.

Nota: Este indicador de contribución no tiene incidencia en el indicador estratégico "*Porcentaje de avance de las iniciativas de redes inteligentes en CNFL*".

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 04-02-2021 emitido por la Coordinadora del PSIAS se indica:

"Es importante recalcar, que el cálculo del indicador se basa en los mantenimientos que se acordaron (según cronograma) atender en el mes o el año."

Además, se señala que el reporte de avance que se comunica por medio de la ficha de análisis de altos valores, se realiza bajo esta consideración:

".....origen de los valores indicados en la ficha reflejan:

Enero: hubo un 100% de atención ya que no se habían acordado fechas de finalización.

Febrero: hubo un 100% de atención ya que no se habían acordado fechas de finalización.

Marzo: hubo un 100% de atención ya que no se habían acordado fechas de finalización.

Abril: se define el plan pero no hay iniciativas que se acordara finalizar en este mes.

Mayo: no hay iniciativas que se acordara finalizar en este mes.

Junio: no hay iniciativas que se acordara finalizar en este mes.

Julio: no hay iniciativas que se acordara finalizar en este mes, pero la iniciativa "A.1.1.2: Mejoras en el registro de materiales en órdenes de compra" presentó un atraso en su ejecución.

Agosto: se cumplió con la finalización de la iniciativa "A.3.3. Mejorar el Módulo de administración de Accidentes del sistema SATT Y Automatización del Archivo de Expedientes." Según acuerdo.

Setiembre: se trabajó en lo planificado, excepto la iniciativa "A.1.1.2: Mejoras en el registro de materiales en órdenes de compra" que tuvo un atraso en su ejecución."

III.9 Objetivo de Contribución: Cumplir con el Plan de Trabajo de las Redes Inteligentes

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre acumulada	Meta III Trimestre Validada
% de avance de las actividades programadas	17.5%	39.30%	39.01%

Dependencia: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Con el análisis de la documentación del informe de avance a diciembre 2020 emitido por los encargados de las iniciativas (líderes célula REI), a través de correos electrónicos y acciones ejecutadas, se determina una meta validada de 39.01% en relación con la meta reportada del 39.30%.

La diferencia entre la meta validada y reportada se debe a que la información que se registra en el sitio colaborativo e insumo, que el equipo implementador de la REI toma de base para alimentar la ficha de parametrización, no se actualiza de manera concurrente con la información que manejan los líderes de cada célula REI. A diciembre del 2020 el sitio colaborativo reporta un avance del REI del 37.19%, que no coincide con lo reportado a setiembre del 39.30%.

III.10 Objetivo de Contribución: Cumplir el 100% del Programa de Gestión de Activos en la Dirección Generación

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre acumulada	Meta III Trimestre Validada
Plan de Gestión de Activos	100%	79.25%	81.14%

Dependencia: Dirección Generación de la Energía

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En la "ficha de parametrización" se indica como fórmula para medir el indicador el "Cumplir el 100% del Programa de Gestión de Activos en la Dirección Generación" es el "Promedio del % de avance de los programas de implementación del Sistema de Gestión de Activos (SGA) en la Unidad de Mantenimiento de Plantas de Generación (UMPG) y Unidad Operación de Plantas de Generación (UOPG)".

El archivo "Ficha Parametrización de GA 301020 GENE.xlsx", suministrado el 27-11-2020 por la gestora estratégica para la Dirección Generación de la Energía (DGE), incluye la ficha de análisis de altos valores donde se reporta el avance en el alcance de la meta e integra lo alcanzado por las unidades UMPG y UOPG.

En el archivo "Plan de Acción UOPG V.3.4v6.19.mpp" y "10-GM UMPG V11 R2 OCT.mpp" para la UOPG y la UMPG respectivamente, también suministrados por la gestora estratégica de la DGE, se indican las actividades para atender el Sistema de Gestión de Activos.

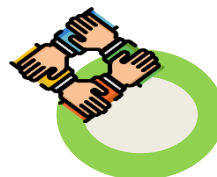
Esta situación se identificó en el seguimiento a la estrategia 2019-2023 efectuado por esta Auditoría Interna con corte a diciembre 2019.

En aclaración suministrada mediante correo electrónico del 04-02-2021 sobre el cálculo del avance del indicador, el encargado de preparar el reporte de avance, señala que se utiliza el reporte individual de las dos unidades según cronograma de plan de acción antes detallado.

En la revisión de la documentación probatoria suministrada el 11-03-2021 por la jefatura de la UOPG, mediante acceso físico se verificó la existencia de información que respalda las acciones establecidas en los cronogramas. Sin embargo, al realizar el recalcu con la última versión de reporte avance, "Ficha Análisis altos valores", se encuentra error en la aplicación de la fórmula establecida, por lo que se obtiene un valor acumulado de 81.14% en lugar del 79.25% reportado.

Nota: Este indicador de contribución no tiene incidencia en el indicador estratégico "Porcentaje de avance de las iniciativas de redes inteligentes en CNFL".

2.4 PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO



Objetivo Estratégico: OEAC 09 Mejorar el bienestar y desempeño de los colaboradores

Indicador: IAC 09.1 Cumplimiento de acciones para retención de los trabajadores

Meta: 95%

Responsable: Dirección Administración y Finanzas

Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
95%	13,89%	14,21%

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Se determinó que la Unidad Talento Humano (UTH) para julio, agosto y setiembre de 2020 alcanzó un 14,21% del 13,89%, con lo cual se comprueba el cumplimiento de la meta programada en dicho período.

De acuerdo con la programación indicada en la hoja de análisis de datos del indicador, se procedió a verificar el cumplimiento de las actividades a efectuar de julio a setiembre de 2020 relacionadas con los concursos 05-2020 y 06-2020 finalizados en julio y un ingreso a Teletrabajo convencional (6,77%), 4 ingresos a teletrabajo por restricción vehicular y uno convencional en agosto (0,70%), 2 concursos abreviados, 2 ingresos a teletrabajo convencional, 5 traslados de teletrabajo por restricción vehicular a convencional y una suspensión de teletrabajo (6,74%) en setiembre, totalizando 14,21% para el trimestre indicado. Cabe indicar que en la hoja análisis de datos se indicaron para setiembre 4 traslados de teletrabajo vehicular a convencional, cuando lo correcto fueron 5.

IV.1 Objetivo de Contribución: Cumplir con el Plan de Trabajo de Cargas de Trabajo definido para el 2020

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
Porcentaje de avance del Plan de cargas de trabajo de la población definida para el 2020.	100%	26%	58%

Dependencia: Dirección Administración y Finanzas

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Se determinó que la UTH para julio, agosto y setiembre de 2020 alcanzó un 58% del 26% establecido como meta en dicho período, con lo cual se cumple la meta.

Se verificó el cumplimiento de las actividades a efectuar de julio a setiembre de 2020, sobre las sesiones de trabajo para la investigación de modelos, herramientas y metodología de medición (21%), la elaboración del alcance y objetivos del estudio (16%), así como la realización de las prácticas con base en la guía de medición de cargas de trabajo, borrador del Reglamento y procedimiento de Cargas de Trabajo (21%).

Nota: La meta establecida por la Administración es anual, por lo que solo se presenta la validación del III Trimestre de 2020.

Indicador: IAC 09.2 Porcentaje de desempeño de la organización

Meta: 80%

Responsable: Dirección Administración y Finanzas

Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
80%	88,45%	No validada

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO VALIDADA)

De acuerdo con los porcentajes obtenidos en la hoja Análisis de Datos, de julio a setiembre de 2020, se obtuvo un promedio de 88,45% del indicador. Sin embargo, no fue posible validar el mismo con respaldo documental de las actividades realizadas, por cuanto únicamente se suministró la información numérica que reportan las distintas dependencias de las direcciones y la Gerencia General de CNFL.

Conviene señalar que no se estableció metas mensuales en este indicador, aun cuando se reportan avances mes a mes. En ese sentido, se revisó el cuadro que resume los resultados de desempeño de las distintas direcciones, Gerencia General y sus dependencias.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 27-10-2020, la encargada en la UTH de esta labor indicó:

"Como se puede observar en la ficha del indicador de desempeño, esto es un indicador anual y se medirá con el reporte acumulado del mes de diciembre; sin embargo, lo estoy llevando mensual pero lo datos pueden variar esto porque cada dirección me va presentando avances y con eso voy

completando el indicador, por lo que hay variaciones en el porcentaje que inicialmente reporto. Ejemplo de esto varios indicadores dependen del cierre contable, entonces los primeros avances van sin datos de presupuesto y luego ya me los incluyen”.

IV.2 Objetivo de Contribución: Cumplir con el Plan de Sucesión programado

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
Porcentaje de Avance del Plan de trabajo de Sucesión	100%	18%	36,5%

Dependencia: Dirección Administración y Finanzas

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

De acuerdo con los porcentajes obtenidos en la hoja Análisis de Datos, de julio a setiembre de 2020, se obtuvo un promedio de 36,5% del 18% establecido como meta para dicho período, con lo cual se cumple la meta.

Se corroboró el cumplimiento del 26.5% de la meta de la sensibilización de puesto críticos que corresponden a 28 de los 32 programados en el plan de sucesión. Asimismo, el restante 10% se relaciona con 6 láminas de motivación a los trabajadores para participar en el programa de sucesión mediante una campaña de comunicación.

IV.3 Objetivo de Contribución: Cumplir con el Plan de Modernización de Teletrabajo programado para el 2020

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
Porcentaje de avance del Plan para la implementación del nuevo modelo de teletrabajo en el año 2020.	100%	34,1%	30,05%

Dependencia: Dirección Administración y Finanzas

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

De acuerdo con los porcentajes obtenidos en la hoja Análisis de Datos, de julio a setiembre de 2020, se obtuvo un promedio de 30,05% del 34,1% establecido para dicho período con lo cual no se cumple con la meta.

Con base en lo indicado en el programa de teletrabajo 2020, se procedió a revisar algunas actividades efectuadas en el período mencionado, entre la cuales se citan las siguientes: correos de invitación a los webinars sobre distintos aspectos del teletrabajo; se revisó el cuestionario aplicado así como las láminas de teletrabajo enviadas a los usuarios de CNFL, evidencia de la capacitación en construcción de indicadores de desempeño, capacitación a teletrabajadores en temas de salud ocupacional y prevención de riesgos, creación de la estrategia para la formalización de teletrabajo del personal en condición determinada producto del COVID-19, Reuniones realizadas con las Direcciones de la CNFL, Gerencia General, Asesoría Jurídica y Secretaria del Consejo de Administración, seguimiento a la

muestra del 25% del avance de las metas del personal evaluado, Reglamento para el programa de tele trabajo.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Sobre el incumplimiento de la meta para el III Trimestre del 2020, la encargada indicó mediante correo electrónico del 05-01-2021 lo siguiente:

"Le comento que los datos que se toman en cuenta para este indicador es el personal que ingresa a la modalidad de teletrabajo convencional o sea hay un contrato firmado, por lo que debido a que la mayoría de personal en la CNFL se encuentra en la modalidad de teletrabajo por una condición determinada es que no se ha alcanzado la meta. Por otra parte, es importante mencionar que para dichos meses nos encontrábamos en la etapa de diagnóstico de teletrabajo en las diferentes dependencias, esto es otra de las razones que no cumplimos la meta, ya que posterior a estos diagnósticos es que se iniciará con el ingreso a la modalidad de teletrabajo convencional el cual será para este 2021.

Objetivo Estratégico: OEAC 10 Mejorar las competencias estratégicas y de liderazgo en el recurso humano

Indicador: IAC 10.1 Porcentaje de líderes de la CNFL con participación en actividades de crecimiento.

Meta: 30%

Responsable: Dirección Administración y Finanzas

Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
30%	14%	13%

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

De acuerdo con los porcentajes obtenidos en la hoja Análisis de Datos, de julio a setiembre de 2020, se obtuvo un promedio de 13% del 14% establecido para dicho período con lo cual no se cumple con la meta.

Se verificó el cumplimiento del programa de capacitación en formación de líderes, julio 8 funcionarios 3%, agosto 12 para un 5%, setiembre 12 para un 5%.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 19-03-2021, la encargada en la UTH señaló lo siguiente:

"...para su análisis trimestral le indico que se tenía en programación una cierta cantidad de personas, las cuales fueron convocadas pero por compromisos adquiridos con anticipación no participaron en la formación, de aquí a que la programación que era 14% solo se cumplió el 13".

IV.2 Objetivo de Contribución: Cumplir Plan de Capacitación Empresarial para el 2020

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta Validada
Ejecutar el 100% el Plan de Capacitación Empresarial (10.000 horas)	10000 hrs	948 hrs	9.403.5 hrs

Dependencia: Dirección Administración y Finanzas**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

De acuerdo con los porcentajes obtenidos en la hoja Análisis de Datos de julio a setiembre de 2020, se realizó un total de 9.403,5 horas de capacitación de las 948 horas programadas en dicho período, con lo cual se cumple la meta.

Se revisaron los listados de capacitación de los meses de julio, agosto y setiembre 2020 observando el total de horas impartidas por mes, julio 1269 hrs, agosto 4353,5 hrs y setiembre 3781 hrs.

Objetivo Estratégico: OEAC 10. Mejorar las competencias estratégicas y de liderazgo en el recurso humano (*)**Indicador:** Porcentaje de migración de cursos presenciales a virtuales.**Meta anual: 20%****Responsable: Dirección Administración y Finanzas**

Meta 2020	Meta III Trimestre acumulada	Meta III Trimestre Validada
20%	20%	25.64%

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En revisión y análisis efectuado a los datos suministrados en la ficha "Análisis ALTOS valores" y al "Reporte horas capacitación" para los meses de enero a setiembre 2020, ambos documentos suministrados en oficio 2601-0412 del 29-09-2020 por la jefatura Unidad Talento Humano, se valida una meta de 25.64%, de los cursos programado y los realizados.

La diferencia con la meta reportada de 20% y la validada se debe a que en el documento "Plan de Capacitación después de COVID" que corresponde al plan ajustado por la pandemia, se incluye como actividad de capacitación la realización de las videoconferencias y el reporte de meta a setiembre 2020 no se contempla este dato. Al comparar la totalidad de los cursos realizados contra los ejecutados virtualmente, según el "Reporte horas capacitación", se obtiene que bajo la modalidad virtual se realizó el 52.78% de los cursos. Esto se debe a que se realizaron cursos virtuales que no estaban programados ni en el plan de capacitación original ni en el ajustado por la pandemia, documentos utilizados para validar los datos de la meta a setiembre 2020. Esta información muestra que la modalidad virtual empleada para la capacitación sobrepasa la modalidad presencial.

2.5 PERSPECTIVA SOCIO AMBIENTAL



Objetivo Estratégico: OESA 11. Fomentar la creación de valor implementando un modelo integral de sostenibilidad

Indicador: ISA 11.1 Cantidad de vehículos eléctricos adquiridos.

Meta: 0

Responsable: Dirección Administración y Finanzas

Meta 2020	Meta Reportada	Meta Validada
0	0	No validada

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO VALIDADA)

La Gerencia General emitió la circular No. 2001-0449 del 15-05-2020 sobre las medidas para la contención del gasto en la CNFL; en el punto II. relacionado con la ejecución del presupuesto y de contratación, se señala lo siguiente:

"1. No se tramitará el presupuesto extraordinario para asignar recursos en el programa de inversión, por lo que las obras previstas a financiar con dicho presupuesto se desplazan para futuros períodos, excepto las que Gerencia General determine".

Indicador: ISA 11.2 Número de centros de recarga rápida instalados

Meta: 3

Responsable: Dirección Comercialización

Meta 2020	Meta Reportada	Meta Validada
3	0	0

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

De acuerdo al archivo Análisis de Datos, este indicador no tiene meta establecida para el período de julio a setiembre 2020. Se revisó las acciones realizadas durante dicho período para los centros de recarga a instalar en la, Uruca diagonal al puente Juan Pablo II, Tibás, Agencia Telecomunicaciones del ICE, San José Distrito Catedral, Dirección General de Tránsito y San Joaquín de Flores, Plaza las Rosas.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 18/12/2020, el subdirector de la Dirección Comercialización indicó: "... el tema de emergencia sanitaria trajo elementos fuera de nuestro control. La instalación de centros de recarga implica negociar con la empresa privada mayoritariamente potenciales lugares donde instalar".

V.1 Objetivo de Contribución: Contribuir con la implementación del modelo integral de sostenibilidad

Indicador	Meta 2020	Meta Reportada	Meta Validada
Número de centros de recarga rápida instalados	3	0	0

Dependencia: Dirección Administración y Finanzas

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

De acuerdo al archivo Análisis de Datos, este indicador no tiene meta establecida para el período de julio a setiembre 2020. Se revisó las acciones realizadas durante dicho período para los centros de recarga a instalar en la, Uruca diagonal al puente Juan Pablo II, Tibás, Agencia Telecomunicaciones del ICE, San José Distrito Catedral, Dirección General de Tránsito y San Joaquín de Flores, Plaza las Rosas.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 18/12/2020, el subdirector de la Dirección Comercialización indicó:

"... el tema de emergencia sanitaria trajo elementos fuera de nuestro control. La instalación de centros de recarga implica negociar con la empresa privada mayoritariamente potenciales lugares donde instalar".

Indicador: ISA 11.3 Cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas pertinentes

Meta: 95%

Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
95%	24%	24%

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

De acuerdo con los porcentajes obtenidos en la hoja Análisis de Datos, de julio a setiembre de 2020, se realizó el 24% en la atención de los requerimientos de las partes interesadas cumpliendo con la meta programada en dicho período.

Según el documento Seguimiento de Partes Interesadas Pertinentes se tramitaron un total de 20 requerimientos programados en el III trimestre 2020 más un total de 15 eventos tanto regulatorios como tarifarios; mediante selección de documentos, se validaron notas así como correos electrónicos de ARESEP con acuse de recibo y evidencia del envío de documentos por medio del Sistema de Información Regulatorio (SIR) que utiliza ARESEP.

V.2 Objetivo de Contribución: Cumplir requerimientos de las partes interesadas pertinentes

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
Porcentaje de cumplimiento	95%	24%	24%

Dependencia: Dirección Administración y Finanzas

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

De acuerdo con los porcentajes obtenidos en la hoja Análisis de Datos, de julio a setiembre de 2020, se realizó el 24% en la atención de los requerimientos de las partes interesadas cumpliendo con la meta programada en dicho período.

Según el documento Seguimiento de Partes Interesadas Pertinentes se tramitaron un total de 20 requerimientos programados en el III trimestre 2020 más un total de 15 eventos tanto regulatorios como tarifarios; mediante selección de documentos, se validaron notas así como correos electrónicos de ARESEP con acuse de recibo y evidencia del envío de documentos por medio del Sistema de Información Regulatorio (SIR) que utiliza ARESEP.

Indicador: ISA 11.4 Plan Integral de Sostenibilidad (social y ambiental)

Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta III Trimestre Validada
100%	92%	82,65%

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

De acuerdo con los porcentajes obtenidos en el Informe integral del Indicador, de julio a setiembre de 2020, se obtuvo en promedio un 82,65% del 100% programado para cada mes, con lo cual no se cumplió con la meta. Al mes de setiembre 2020 el acumulado es de un 92%, dicho objetivo está compuesto por tres planes, de los cuales se detallan las pruebas realizadas en algunos de sus puntos para comprobar las acciones efectuadas. No se validó el 100%, por cuanto algunas requieren comprobarse al momento se atención y sitio donde se llevaron a cabo, lo que limita su verificación.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

Sobre el Plan de Gestión Ambiental Empresarial, en el informe integral del OESA11 se indicó lo siguiente:

"El atraso en el cumplimiento de la meta programada se presenta en los programas de Gestión de Residuos y Conservación de Ecosistemas, se debe a que algunas de las actividades se han frenado a raíz de las medidas establecidas para la atención de la pandemia en meses anteriores. Con la apertura responsable que se ha anunciado para algunas actividades por parte del gobierno, estaremos trabajando en lo siguiente en los próximos meses: En el Programa Gestión de Residuos con la Actividad "Manos a la obra" en el Centro de Transferencia de Materiales, se replantea de forma virtual, no conviene la labor en patio por mezcla de burbujas. En el Programa de Conservación de Ecosistemas se inician los Monitoreos nocturnos de murciélagos en la Planta Eólica Valle Central".

Sobre la capacitación en prevención de ilícitos, según lo indicado en el archivo denominado "Análisis de Datos del Indicador", se indicó:

"Al cierre del trimestre, la meta se mantiene en un 48.40% de ejecución, lo que representa un total de 242 horas ejecutadas de 500 para este año 2020. La pandemia mantiene cerrados los centros educativos y lugares de reunión masiva, lo que ha obligado buscar medios virtuales para ejecutar las horas que quedan por cumplir en el presente año".

V.3 Objetivo de Contribución: Porcentaje de cumplimiento de las iniciativas del Plan Integral de Sostenibilidad

Indicador	Meta 2020	Meta III Trimestre Reportada	Meta Validada
Porcentaje de cumplimiento	100%	92%	82,65%

Dependencias: Direcciones: Distribución de la Energía / Comercialización de la Energía / Administración y Finanzas / Estrategia y Desarrollo del Negocio / Generación de la Energía

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

De acuerdo con los porcentajes obtenidos en el Informe integral del Indicador, de julio a setiembre de 2020, se obtuvo en promedio un 82,65% del 100% programado para cada mes, con lo cual no se cumplió con la meta. Al mes de setiembre 2020 el acumulado es de un 92%, dicho objetivo está compuesto por tres planes, de los cuales se detallan las pruebas realizadas en algunos de sus puntos para comprobar las acciones efectuadas. No se validó el 100%, por cuanto algunas requieren comprobarse al momento y sitio donde se llevaron a cabo, lo que limita su verificación.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

Sobre el Plan de Gestión Ambiental Empresarial, en el informe integral del OESA11 se indicó lo siguiente:

"El atraso en el cumplimiento de la meta programada se presenta en los programas de Gestión de Residuos y Conservación de Ecosistemas, se debe a que algunas de las actividades se han frenado a raíz de las medidas establecidas para la atención de la pandemia en meses anteriores. Con la apertura responsable que se ha anunciado para algunas actividades por parte del gobierno, estaremos trabajando en lo siguiente en los próximos meses: En el Programa Gestión de Residuos con la Actividad "Manos a la obra" en el Centro de Transferencia de Materiales, se replantea de forma virtual, no conviene la labor en patio por mezcla de burbujas. En el Programa de Conservación de Ecosistemas se inician los Monitoreos nocturnos de murciélagos en la Planta Eólica Valle Central".

Sobre la capacitación en prevención de ilícitos, según lo indicado en el archivo denominado "Análisis de Datos del Indicador", se indicó:

"Al cierre del trimestre, la meta se mantiene en un 48.40% de ejecución, lo que representa un total de 242 horas ejecutadas de 500 para este año 2020. La pandemia mantiene cerrados los centros educativos y lugares de reunión masiva, lo que ha obligado buscar medios virtuales para ejecutar las horas que quedan por cumplir en el presente año".

3. OPORTUNIDADES DE MEJORA

3.1 Generales

(procesos de control)

- 1) Asegurarse que las metas programadas, presentadas en los informes de avance de la Estrategia Empresarial para los objetivos de contribución correspondan a las ajustadas y aprobadas por la instancia superior autorizada, de manera que la información sea útil, precisa y muestre el avance real de los indicadores.

(procesos de control)

- 2) Asegurarse que las metas de los objetivos de contribución que deban ser ajustadas y aprobadas por la instancia superior autorizada, sean comunicadas al Consejo de Administración en el informe de seguimiento a la Estrategia empresarial en el período correspondiente, de manera que la información sea útil, precisa y muestre el avance real de los indicadores.

(procesos de control)

- 3) Continuar con la implementación de acciones que permitan conformar el expediente que respalde el cumplimiento de los indicadores estratégicos y de contribución por parte de cada dependencia encargada (Direcciones, Unidades, según le corresponda). Se sugiere valorar participar al Archivo Central del Proceso de Análisis Administrativo para que, bajo el enfoque archivístico, asesore sobre la conformación de los expedientes.

(procesos de control)

- 4) Continuar con la implementación de acciones que aseguren razonablemente que los datos y fórmulas que se registran en las Fichas de parametrización que contiene el Análisis de Datos, sean precisos y exactos. Igualmente, la consistencia de las unidades de medida en los planes de implementación asociados con el avance de metas.

3.2 Específicas

(procesos de dirección)

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

4. RECOMENDACIONES GENERALES

Con base en los resultados determinados en el Seguimiento a la Estrategia Empresarial 2019-2023 V.2 Perspectiva Financiera con corte a setiembre 2020, se recomienda al Consejo de Administración:

- I. Dar por recibido el documento "Resultados Seguimiento Estrategia Empresarial 2019-2023, Perspectiva Financiera" presentado por la Auditoría Interna.

- II.** Instruir a la Administración realizar un análisis de la oportunidad de mejora (general y específica) señalada por la Auditoría Interna con el fin determinar la viabilidad de la implementación de la misma. Con base en los resultados obtenidos, establecer un plan de acción con plazos y responsables para su ejecución y comunicar a ese Órgano Colegiado lo correspondiente.

En resumen, se determinó conveniente comunicar a la Administración siete recomendaciones que contribuyen en el mejoramiento de las situaciones determinadas.

ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE COMENTAR CON EL AUDITADO DEL PERÍODO 2020

ÁREA CONTABLE Y PRESUPUESTARIA

1. 3.4.3 Gestión de Talento Humano (Remuneraciones)

Alcance: Remuneraciones eventuales; Incentivos salariales; revisión de las acciones que ha emitido la Administración, en relación con las medidas relacionadas con la partida de remuneraciones ante la declaratoria de emergencia nacional producto del COVID-19.

OBJETIVO

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

ESTUDIOS EN PROCESO CON INFORME PARCIAL COMUNICADO A LA ADMINISTRACIÓN 2021

ÁREA ACTIVOS

1. 3.1.3 Obras en construcción

Proceso: administrar recursos financieros. Subproceso: Activo no corriente (Inmueble, maquinaria y equipo). Alcance: Obras en construcción, Proyectos del Portafolio (inversiones).

Nota 1001-0428-2021 enviada el 21 de agosto de 2021

DIRIGIDO: Unidad de proyectos Empresariales / Área Ejecución de Proyectos Empresariales

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con las acciones realizadas por la Administración para atender en forma oportuna la gestión y planificación de las obras en construcción, de acuerdo con el marco normativo que las regula.

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

Ley N° 8292 "Ley General de Control Interno" del 31 de julio de 2002, artículo 12 Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno.

Directriz para el cumplimiento de responsabilidades en la planificación y administración de proyectos integral (API), mayo 2019. 3. CONTENIDO: 3.1 Responsabilidades.

Manual de clase de puestos Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A., mayo 2018, Jefe de Unidad, Jefe de Área.

Plan Operativo Institucional, período 2021, Programación física: *Construcción de la Red de Distribución Subterránea de la Zona Industrial de la Subestación Belén. Etapa III.*

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

Tomar las acciones que correspondan y con las instancias pertinentes para mitigar las causas que generan atrasos en los productos entregables requeridos para el desarrollo del Proyecto ZIB (Etapa III), con el fin de garantizar razonablemente su correcta planificación y gestión, así como el cumplimiento de la fecha final del Proyecto.

3.5 OTRAS ACTIVIDADES

1. 3.5.1 Seguimiento estrategia empresarial 2019-2023

Alcance: Seguimiento a las metas para cumplir con los objetivos establecidos en la Perspectiva Financiera de la estrategia empresarial 2019-2023 (**Diciembre 2020**) y Validación planes de tratamiento riesgos estratégicos establecidos las perspectivas de la estrategia empresarial 2019-2023 (**IV Trimestre 2020**).

Nota 1001-0465-2021 enviada el 09 de agosto de 2021

DIRIGIDO: Consejo de Administración

I- SEGUIMIENTO A LAS METAS PARA CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS EN LA PERSPECTIVA FINANCIERA DE LA ESTRATEGIA EMPRESARIAL 2019-2023 (DICIEMBRE 2020)

Se adjunta documento que contiene los resultados del seguimiento realizado por la Auditoría Interna al cumplimiento de la "Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023" para la perspectiva Financiera del período terminado a Diciembre 2020 y de la validación de los planes de tratamiento

de los riesgos estratégicos para las perspectivas Financiera, Clientes, Procesos, Aprendizaje y Crecimiento así como Responsabilidad Socio Ambiental del IV Trimestre 2020; lo anterior, en atención al Plan de Trabajo Anual 2021 de la Auditoría Interna y considerando el acuerdo tomado por el Consejo de Administración, según el capítulo III, artículo 2º, Sesión Ordinaria No. 2478, celebrada el 16-07-2019.

Cabe indicar que dicho estudio integral se llevó a cabo a través de un equipo de trabajo conformado por personal de la Auditoría Financiera, Auditoría Operativa, Auditoría Estudios Especiales y Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación.

2. RESULTADOS

2.1 PERSPECTIVA FINANCIERA



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

Indicador: IF 1.1 Margen EBITDA

Meta Anual: 13%%

Meta 2020	Meta Reportada	Meta Validada
13%%	15,40%	15,44%

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el recalcu del margen EBITDA al 31 de diciembre de 2020, se determina que los resultados a esa fecha superan las proyecciones; se determina un aumento en los ingresos de operación, una disminución en los costos de operación del Sistema de Distribución y gastos de operación administrativos que generan un aumento en la utilidad de operación.

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

Indicador	Meta 2020	Meta Reportada	Meta Validada
Generación de energía eléctrica de plantas (entregada) MWh	440.541	485.992	485.783

Dependencia: Generación de la Energía

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

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

La diferencia entre la meta reportada y la validada se origina porque la Dirección Generación de la Energía, en el mes de mayo 2020 reportó la energía generada y no la entregada.

En correo electrónico del 02-12-2020, la funcionaria enlace de la Dirección Generación de la Energía le manifestó a la profesional de auditoría lo siguiente:

"Efectivamente se identifica un error en el dato real de mayo, el mismo se corrige y se hace nota aclaratoria al respecto, los datos correctos se visualizan a partir del informe de noviembre".

Cabe mencionar que la Dirección mostró el dato ajustado a la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, sin embargo, al Consejo de Administración se muestra el dato sin ajustar.

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

Indicador	Meta 2020	Meta Reportada	Meta Validada
Porcentaje de cumplimiento del Plan de trabajo 2020 de la liquidación tarifaria 2019.	100%	100%	100%

Dependencia: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de la documentación suministrada por la Unidad Tarifas y Normativa Regulatoria, como lo es el plan de trabajo 2020 de la liquidación tarifaria de 2019 y oficios de ajuste por liquidación del período tarifario 2019 a la ARESEP de los Sistemas de Generación y Distribución, se determina que la meta validada se cumple.

Nota: Cabe indicar que mediante oficios 2001-0995-2020 y 2001-0996-2020, con fecha de recibido por la ARESEP el 2 de octubre de 2020, se presentan las solicitudes de ajuste por liquidación tarifaria 2019 para los Sistemas de Generación y Distribución. En notas 2001-1067-2020 y 2001-1068-2020 recibidas por la ARESEP el 19 de octubre de 2020, la Administración comunica el retiro de las solicitudes de ajuste por liquidación tarifaria citadas indicando que es por el nuevo requerimiento de admisibilidad comunicado por la Intendencia de Energía mediante oficio OF-1060-IE-2020 del 5 de octubre de 2020 y solicitado a la CNFL en nota OF-1071-IE-2020 del 06 de octubre de 2020.

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

Indicador	Meta 2020	Meta Reportada	Meta Validada
Venta MWh de energía	3.156.175	3.318.618	3.318.014

Dependencia: Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de los reportes que genera el sistema SIPROCOM sobre la facturación, reporte de la Unidad de Alumbrado Público consultado en el Sistema de Información Gerencial (SIGE) e información revelada en los Estados Financieros a diciembre 2020, se determina que la meta validada es de un 100%.

La diferencia entre la meta reportada y la validada se origina porque el Área Contabilidad informó en el anexo H-4 Energía Vendida de los Estados Financieros un monto inferior en el mes de noviembre y diciembre 2020.

En correo electrónico del 23 de marzo de 2021, un funcionario del Proceso Administración del SIPROCOM, indicó: "La diferencia fue provocada porque se anuló esta factura".

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

Indicador	Meta 2020	Meta Reportada	Meta Validada
Período Medio de Cobro	28	25,15	25,15

Dependencia: Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

La meta reportada corresponde a un promedio del período medio de cobro de los meses comprendidos entre enero y diciembre del año 2020; mediante reportes del Sistema SIPROCOM se realiza un recalcule del período medio de cobro, obteniendo resultados satisfactorios.

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

Indicador	Meta 2020	Meta Reportada	Meta Validada
Recuperación facturación	90,60%	97,31%	98,55%

Dependencia: Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

La meta reportada representa la recuperación de la facturación acumulada a diciembre 2020; mediante la revisión de los reportes que genera el sistema SIPROCOM sobre la facturación y su recuperación para los meses que de enero a diciembre 2020, se determina que la meta validada es de un 100%.

Cabe mencionar que hay una diferencia entre la meta validada y la reportada, esto se debe a que la Dirección varió la fórmula de cálculo del indicador y se obtiene como un promedio de las recuperaciones acumuladas del año. La Ficha de Parametrización indica que es el monto recuperado / el monto facturado *100.

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

Indicador	Meta 2020	Meta Reportada	Meta Validada
Cantidad de servicios liquidados con consumo corregidos	7.200 (De enero a diciembre 2020) 1.800 (IV Trimestre 2020)	1.491 (IV Trimestre 2020)	846 (IV Trimestre 2020)

Dependencia: Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

La meta validada corresponde al IV Trimestre de 2020 y se determina se cumple en un 47%; adicionalmente, de manera acumulada para los meses comprendidos entre enero y diciembre 2020 la meta se cumple en un 94,57%.

Cabe mencionar, que la revisión se realizó con base en las tablas de datos que mantienen las sucursales, pues no existe un reporte automatizado que permita validar de manera objetiva los consumos corregidos. La diferencia entre la meta reportada y la validada se da principalmente porque la Sucursal Central no aportó la documentación requerida por lo que no se pudo validar.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En hoja Excel denominada "Análisis de datos del indicador", la Dirección Comercialización menciona para los meses que no cumplen la meta lo siguiente:

"MARZO: Se realizó un gran esfuerzo para cumplir este indicador, dado que existía la imposibilidad de corta por morosidad debido a la emergencia nacional, por tanto, estos clientes pudieron verse beneficiados, para el próximo mes se espera retomar la actividad de corta y volver a la normalidad tomando en cuenta el recurso humano existente.

Abril: SE CORRIGE EL DATO DEL MES DE MARZO DADO QUE ERA INEXACTO. En el mes de abril no se cumple con la meta dado que a raíz de los lineamientos de trabajo con el 50% del recurso, se optimiza el mismo en labores de instalación servicios nuevos, reconexiones, averías y otros, sin embargo, se atendió un 12% de lo determinado

Noviembre: Durante este mes no se logró cumplir la meta dado que, algunos servicios se encuentran ubicados en zona peligrosa, así como la cantidad de averías tipo 1 que se tuvieron que atender, tomando en cuenta que no se poseía el personal subcontratado en forma total. En la Suc Guadalupe se atendió el 76% de los servicios en zona peligrosa, sin embargo 23 no pudieron visitarse por estar ubicados en "alto riesgo". Para la Suc Central se determinan 2 recursos solo para atender este rubro, no obstante, este mes se suspendió dada la gran cantidad de averías reportadas (239 casos). Se espera que con la liberación que permite el personal subcontratado se pueda retomar la cantidad necesaria, no obstante, estamos ante una diferencia de 801 unidades para una ejecución total del 89%.

IV Trimestre

Para este Cuarto y último Trimestre del año se reporta un total de 1491 servicios atendidos, el total de kWh registrados de 639 473 KWh, considerando las medidas de restricción por pandemia, cierres, controles y limitantes, no obstante, se logró realizar un equilibrio a pesar del incremento en la cantidad de averías atendidas y se ha logrado avanzar en las incursiones en zonas peligrosas sin riesgo en la integridad de los trabajadores.

Anual:

Durante el año 2020 se intervinieron 6809 servicios liquidados que registran consumo para un 95% de la meta propuesta, interviniendo 2 773 279 KWh, priorizándose los servicios con mayores consumos para efectos de optimizar la mejor recaudación, recuperación de pendientes y disminución de la morosidad. Importante tomar en consideración que esta actividad se vio altamente afectada por la crisis de la Pandemia COVID-19, sobre todo en los meses de abril a julio del 2020, así como por la cantidad de servicios en esta condición que se ubican en zona peligrosa, lo que dificulta aún más la gestión".

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

Indicador	Meta 2020	Meta Reportada	Meta Validada
Monto recuperado por negociación de energía no facturada	¢130.200.000 (De enero a diciembre 2020) ¢32.550.000 (IV Trimestre 2020)	¢74.763.838 (De enero a diciembre 2020) ¢10.558.493 (IV Trimestre 2020)	¢7.145.545 (IV Trimestre 2020)

Dependencia: Dirección Comercialización**SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)**

Se revisa el monto recuperado por negociación de energía no facturada de los meses de octubre a diciembre 2020 (meta reportada y validada) basados en el control que mantienen las sucursales, por no existir un reporte automatizado.

Por medio de consultas de la facturación y de los convenios de pago reflejados en el Sistema SIPROCOM, se determina que las Sucursales están reportando como montos recuperados, montos gestionados y/o facturados en meses diferentes al reportado; esta situación origina una diferencia entre la meta reportada y la validada por esta Auditoría Interna.

Se utilizan los montos realmente facturados en los meses de octubre a diciembre 2020, debido a que estos son los que se registran contablemente como ingreso en el Estado de Resultados Integrales y por ende afectan de forma directa el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Compañía.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En hoja Excel denominada "Análisis de datos del indicador", la Dirección Comercialización menciona para los trimestres que no cumplen la meta lo siguiente:

"I Trimestre:

En el I Trimestre no se logró concretar la meta propuesta, tomando en cuenta que la gestión para atender el indicador conlleva una serie de acciones que dificultan que la recuperación sea en corto plazo, debido a que en la mayoría de los casos son montos considerables, y por ende al cliente se le dificulta la cancelación inmediata o bien inicia procesos de revocatorias y apelaciones, en donde se debe de buscar el apoyo de la parte Jurídica, de manera que estos casos tienen un rango de recuperación entre 1 a 3 meses, de forma que es poco probable recuperar un caso en el mismo mes en el que fue gestionado, sin embargo se labora para atender en el mismo mes o en el menor tiempo posible. Para este trimestre se suma la limitante del tiempo por la emergencia nacional que disminuyó el acceso a las Sucursales en forma presencial.

II Trimestre

Durante el primer semestre del año se han gestionado un total de 100 servicios lo que representa un monto recuperado de más de ¢32 millones de colones para un porcentaje de recuperación de un 50,14%, siendo el mes de febrero el de mayor impacto económico, tomando en cuenta que en los meses de Marzo, Abril y Mayo se muestra una recuperación debilitada producto de la Pandemia. Se mantienen las acciones de cobro y negociación para la cancelación de los montos no facturados, no obstante, se limita la cantidad de acciones a realizar por cuanto no se puede notificar en campo, sin embargo, se procura por medios no presenciales la recuperación en el mediano plazo dada la situación económica generalizada.

III Trimestre

Para atender estas acciones se ha incrementado la labor en forma paulatina, debido al contacto que se debe establecer con el cliente y el proceso de cobro en sí, sin embargo, es de comprender que este rubro se vería afectado por la situación país, no obstante, se logró una recuperación de más de 23 millones de colones en

este período para un total de 32 clientes atendidos, lo anterior en consideración de la afectación económica generalizada.

IV Trimestre:

Este trimestre ha sido el más impactado para una recuperación de un monto total de \$10 558 493 en forma consolidada, tomando en cuenta menor cantidad de días laborales así como la finalización del año en el cual los clientes ha mostrado una inestabilidad en su capacidad financiera de atender las deudas, producto de la crisis COVID. Se espera para el siguiente año se pueda retomar la gestión de manera normal en cuanto a la negociación con los clientes y las visitas de campo que son actividades esenciales para este tipo de recuperación."

Indicador: 1.2 Margen operativo

Meta Anual: 3,20%

Meta 2020	Meta Reportada	Meta Validada
3,20%	5,90%	5,88%

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el recalcu del margen operativo al 31 de diciembre de 2020, se determina que los resultados a esa fecha superan las proyecciones con aumento en los ingresos de operación, disminución en los costos de operación y por ende un aumento en la utilidad de operación.

I.4 Objetivo de Contribución: Cumplir con la reingeniería financiera de la deuda de largo plazo

Indicador	Meta 2020	Meta Reportada	Meta Validada
Porcentaje de avance	100%	0%	Meta no validada

Dependencia: Dirección Administración y Finanzas

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO VALIDADA)

La Dirección Administración y Finanzas no reporta cumplimiento de esta meta a diciembre 2020. La aplicación del Vehículo de Propósito Especial fue excluida del Plan Financiero 2020.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Según se indica en el Plan Financiero 2020 aprobado por el Consejo de Administración en la sesión N°2504, "la aplicación del instrumento denominado Vehículo de Propósito Especial se excluye del nuevo Plan Financiero dado que las condiciones actuales derivadas de la inestabilidad que presenta el mercado financiero desde hace meses y acrecentada con la emergencia por COVID-19, no es recomendable por el momento utilizar dicho instrumento, sin embargo, está sujeto a ajustes y variables que vaya mostrando el mercado financiero".

Además, en el informe Avance de la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023 V-02, III Trimestre, se indica:

"Dentro de la nota enviada por la Dirección Administración Financiera 22-7320-2020-1196, se externa lo siguiente:

"En lo que corresponde al 2020, no se le dio seguimiento al indicador, ya que la administración está valorando el momento oportuno para continuar con el desarrollo del instrumento del Vehículo de Propósito Especial (VPS).

Lo anterior, debido a que las condiciones del mercado actual derivadas de la inestabilidad que presenta el mercado financiero desde inicios del 2020 y que se acrecentaron con la emergencia sanitaria por COVID-19, aumentaron la incertidumbre y no se consideró recomendable, por el momento, utilizar el instrumento. Sin embargo, se continúa monitoreando, analizando escenarios y realizando ejercicios para determinar, si las condiciones cambian favorablemente, para valorar la posibilidad de utilizarlo y de esta forma contribuir con la mejora de la situación financiera de la empresa”.

I.5 Objetivo de Contribución: Incrementar ingresos por la gestión de pérdidas

Indicador	Meta 2020	Meta Reportada	Meta Validada
Monto recuperado por gestión de pérdidas de energía	¢465.000.000	¢722.154.859	¢722.154.859

Dependencia: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

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

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

Nota: Debido a la magnitud de los montos que se pueden recuperar y el impacto en las finanzas de la CNFL, se considera conveniente valorar que el indicador pase del nivel de contribución al nivel de estratégico. Considérese que en el oficio del 0012-287-2021 del 12 de mayo de 2021, se comunicó al Consejo de Administración el acuerdo del Consejo Directivo del ICE que indica:

"...Instruir a la Gerencia de Electricidad del ICE y a la Gerencia General de la CNFL, para que incorporen en el Plan de Gestión Gerencial y la Estrategia Empresarial, respectivamente, un indicador de pérdidas de energía que garantice la sustentabilidad de los ingresos que son afectados por las pérdidas de energía, así como el establecimiento de metas de recuperación de ingresos, para cada uno de los sistemas a su cargo (generación, transmisión -solo para ICE- y distribución), con su programación correspondiente."

I.5 Objetivo de Contribución: Incrementar ingresos por la gestión de pérdidas

Indicador	Meta 2020	Meta Reportada	Meta Validada
Porcentaje de pérdidas	9,43%	9,53%	9,53%

Dependencia: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante el recalcule de las pérdidas de energía, obtenido producto de la energía total generada, más la comprada al ICE y lo entregado, se determina que se cumple con la meta establecida al 98.95%, monto que está dentro del parámetro de aceptabilidad del indicador como regular y no requiere la realización de planes remediales.

Nota: Debido a que los resultados del indicador son producto de las acciones que se desarrollen a través de la participación de distintos procesos, adicionales a los de la Unidad de Recuperación y Control de Pérdidas de Energía (URCPE), es necesario asegurarse se documenten los compromisos

y obligaciones que le corresponden atender a las distintas dependencias responsables. Cabe indicar que esta Auditoría Interna, mediante oficio 1001-0112-2019 del 13-03-2019, emitió a la URCPE un Informe de auditoría recomendando disponer de una regulación asociada con este tema.

Indicador: IF 1.3 Margen neto

Meta Anual: -0,60%

Responsable: Dirección Administración y Finanzas

Meta 2020	Meta Reportada	Meta Validada
-0,60%	1,30%	1,29%

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

A diciembre 2020, el Margen Neto obtuvo un desempeño del 100%, debido a que los ingresos de operación, costos y gastos de operación y otros ingresos y gastos tuvieron un rendimiento mejor al obteniendo utilidades al final del período.

Indicador: IF 1.4 Costos y gastos controlables

Meta Anual: 85.396

Meta 2020	Meta Reportada	Meta Validada
85.396	82.730	82.729

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la sumatoria de los gastos y costos del Sistema de Generación, Sistema de Distribución, Comercialización y Administrativos reflejados en los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2020, se determina que la meta se cumple.

I.6 Objetivo de Contribución: Cumplir la meta de gasto asignada

Indicador	Meta 2020	Dependencia	Meta Reportada	Meta Validada (miles de colones)
¢ Costos operativos	¢15.770.000	Dirección Distribución de la Energía	¢15.354.934	¢15.355.534
	¢11.930.000	Dirección Administración y Finanzas	¢9.971.754	¢9.971.755
	¢17.900.000	Dirección Comercialización	¢18.894.775	¢18.894.774
	¢10.250.000	Dirección Generación de la Energía	¢9.774.145	¢9.774.161
	¢9.845.000	Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio	¢9.444.493	¢9.444.494
	¢5.350.000	Gerencia General	¢4.902.560	¢4.902.559

SITUACIÓN DETERMINADA (META PARCIALMENTE CUMPLIDA)

Mediante la revisión de las cuentas contables de gastos de operación reflejadas en los Estados Financieros internos a diciembre 2020 y en el anexo E-4 de estos, se determinó que la Dirección Distribución de la Energía, Dirección Administración y Finanzas, Dirección Generación de la Energía, Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio y Gerencia General, mantuvieron sus costos operativos inferiores a los proyectados.

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

- a) La meta reportada por la Dirección Distribución de la Energía no coincide con la meta validada por lo siguiente:

Mediante correo electrónico del 26 de noviembre de 2020, la funcionaria enlace de la Dirección Distribución de la Energía manifestó lo siguiente:

"La diferencia corresponde a que en el mes de enero (por un error involuntario) se indicó 1 194 millones, cuando lo correcto era 1 194, 60".

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

Estas situaciones podrían ocasionar que haya gastos operativos que no estén siendo controlados por la Administración de la Compañía.

- c) Mediante la revisión de las cuentas contables de gastos de operación reflejadas en los Estados Financieros internos a diciembre 2020 y en el anexo E-4 de estos, se determinó que la Dirección Comercialización, supero los costos operativos proyectados.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En archivo Excel "Análisis de datos del indicador" la Dirección Comercialización señala:

"Debido a la emergencia por COVID19, en este 2020 se impacta el gasto de manera considerable con un desempeño de 105,56% en forma negativa, las principales afectaciones son: se registra el monto de ¢510 millones de colones que fueron registrados en períodos anteriores a las de gastos operativos de la Dirección Comercialización por mano de obra de servicios nuevos. Registro de forma manual de 46 mil liquidaciones producto de análisis realizado al proceso de separación de liquidaciones a favor de la CNFL y a favor de los Clientes, por un monto total de ¢1.043.071.276,00 colones y un segundo asiento contable que reclasifica el saldo debido a error en la facturación correspondiente a períodos anteriores por un monto de ¢139.131.729,00. Y finalmente ajuste por ¢83.371.181,00 colones en la cuenta contable de estimación por incobrables, con base en el cálculo hecho con base en metodología NIIF9".

I.7 Objetivo de Contribución: Optimizar el costo de kWh producido

Indicador	Meta 2020	Meta Reportada	Meta Validada
Costo de kWh producido	¢61,48	¢50,14	¢50,14

Dependencia: Dirección Generación de la Energía

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la sumatoria de los gastos del Sistema de Generación reflejado en el anexo E-3, la depreciación de las plantas de generación que se muestra en el anexo H-6 de los Estados Financieros internos de la Compañía a diciembre 2020 y los MWh entregados, se determina que la meta se ejecutó en un 100%.

Objetivo Estratégico: OEF 2 Rentabilizar las inversiones del negocio de electricidad y servicios no regulados.

Indicador: IF 2.1 Rendimiento de activos en operación (Utilidad de Operación / Activo Fijo)

Meta Anual: 1,47%

Meta 2020	Meta Reportada	Meta Validada
1,47%	2,76%	2,78%

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el recalcular del indicador, por medio de las cifras del Estado Financiero interno a diciembre 2020, se determina que se cumple la meta al 100%; esto por cuanto la utilidad de operación fue mayor a la proyectada.

I.8 Objetivo de Contribución: Avance de Iniciativas de inversión asignadas

Indicador	Meta 2020	Dependencia	Meta Reportada	Meta Validada
Porcentaje de avance	100%	Dirección Distribución de la Energía	100%	100%
	100%	Dirección Administración y Finanzas	100%	100%
	100%	Dirección Comercialización	99,63%	99,63%
	100%	Dirección Generación de la Energía	100%	100%
	100%	Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio	100%	Meta no validada

SITUACIÓN DETERMINADA (META PARCIALMENTE CUMPLIDA)

Se determinó mediante reportes de ejecución del presupuesto a diciembre 2020, suministrados por el Área Presupuesto y archivos de control de la ejecución de las iniciativas de inversión proporcionados por las Direcciones, que la meta de inversión se cumplió, a excepción de la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio.

Cabe mencionar, que no hay consistencia en la medición del indicador, puesto que la Dirección Comercialización la mide según la ejecución presupuestaria y las otras Direcciones según el porcentaje de avance o ejecución de las obras o compras planificadas.

La meta reportada por la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio no fue posible validar porque no se suministró documentación que respalde los datos utilizados por la Administración para el cálculo del indicador a diciembre 2020.

I.9 Objetivo de Contribución: Incrementar ingresos por venta de servicios con precio no regulado

Indicador	Meta 2020	Dependencia	Meta Reportada	Meta Validada
Ingresos por venta de servicios	¢400.000.000	Dirección Distribución de la Energía	¢368.056.649	¢492.646.421
	¢115.350.000	Dirección Comercialización	¢103.958.160	¢163.803.097
	¢60,27 Millones	Dirección Generación de la Energía	¢113,39 Millones	74 Millones
	¢4.200.000.000	Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio	¢5.147.847.403	¢5.218.266.409

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de las cuentas contables de otros ingresos de operación y operativos reflejadas en los Estados Financieros internos a diciembre 2020 y en los anexos D-2 y D-4 de estos, se determina que las Direcciones, obtuvieron ingresos por venta de servicios con precio no regulado mayores a los proyectados.

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

a) Dirección Distribución de la Energía: Mediante correo electrónico del 05 de mayo de 2021, la funcionaria enlace con la Dirección, indicó que:

"1. El reporte que te remití corresponde al año 2020 y en la Dirección recibimos la nota 7320-0036-2021 por parte de la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial el día 9 de febrero 2021.

2. Sin embargo, le comento que desde el día 25 de febrero 2021, iniciamos a nivel de Dirección una serie de reuniones con las personas encargadas de reportar a la Dirección Distribución los ingresos por servicios no regulados de cada Unidad; con el fin de buscar y analizar el reporte del sistema que nos serviría como insumo en los informes mensuales, ya que la nota no indica quien facilitaría la información o cual es el reporte correcto. Sin embargo, surgieron algunas dudas con respecto a los cargos en las cuentas y debimos empezar a investigar. (adjunto convocatorias de las reuniones realizadas).

3. Recurrimos incluso al Área de Contabilidad, el Área Financiera y la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación para buscar asesoría; pero a la fecha no tenemos claro cómo o que datos se debe indicar en el informe ya que según lo investigado hay algunos ajustes contables que se realizan y que no podemos explicar cómo dependencia operativa.

4. En el reporte recibido por parte del Área Financiera de los gastos mensuales, se incluye una hoja con el reporte de los ingresos del mes; sin embargo, no se puede determinar a qué trabajos corresponde los ingresos en cada cuenta; por lo que, se nos dificulta brindar las observaciones mensuales.

5. En las observaciones del informe del Plan Estratégico Empresarial del mes de marzo se indicó: "El reporte de este mes se realiza con base en los registros obtenidos de la Unidad Planificación y Diseño y la Unidad Ampliaciones y Mantenimiento del Sistema de Distribución; ya que a la fecha no se ha podido determinar de que cuenta contable debe salir el reporte según lo indicado en el memorando 7320-0036-2021".

6. Estamos a la espera que la Unidad Sistemas de Gestión nos ayude con la resolución del inconveniente mencionado anteriormente, para reportar este indicador según lo indicado".

b) Dirección Comercialización: Mediante correo electrónico del 02 de diciembre de 2020, la funcionaria enlace con la Dirección, indicó que *"la información que se consigna en el Informe de Indicadores Estratégicos Contribución 2020 se basa en la información que nos remiten las Jefaturas de Unidades; y por una decisión de la Dirección se incluyen en esta sumatoria aquellos trabajos con contrato en el mes en curso, lo que implica es que no necesariamente se consigna contablemente el ingreso en colones en el mismo mes en curso"*.

Además, en correo del 08 de abril de 2021, indicó: *"Cuando hay una diferencia contable, lo conveniente sería solicitarle al área que llevan los controles y registros contables pertinentes la evidencia, de manera que lo solicitado;*

a-Corresponda a Ingresos por Servicios No Regulados

b-Que esté correctamente ingresado por un área de la DC.

c- Que el dato esté ingresado en la cuenta contable que corresponde.

d-Que estos datos en colones correspondan al año en análisis y no sea trasladado de años anteriores.

e- Cuando los puntos a, b, c y d se atienden y con la evidencia de la información contable, con muchísimo gusto esta Dirección se podrá abocar a verificar la existencia de esos datos y en el caso que exista una diferencia indicar el origen y la resolución".

c) Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio: No se reporta el ingreso por los estudios de Ingeniera de infocomunicaciones; además, no se consideran los débitos en las cuentas a la hora de sacar los saldos contables.

d) Dirección Generación de la Energía: Mediante correo electrónico del 04 de diciembre de 2020, la persona enlace con la Dirección, indica que *"...la diferencia se debe a que servicios brindados el año pasado han sido registrados contablemente hasta este año..."*.

Objetivo Estratégico: OEF 3 Mejorar el flujo de caja

Indicador: IF 3.1 Cobertura servicio deuda con EBITDA

Meta Anual: 3,45 (veces)

Responsable: Dirección Administración y Finanzas

Meta 2020	Meta Reportada	Meta Validada
3,45	2,81	2,81

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el recalcule del indicador, se determina que, aunque hay un aumento no significativo en los efectos por pagar corto y largo plazo con relación al proyectado del Plan Financiero de 2020, este es compensado por un aumento en EBITDA, por lo que la meta se cumple al 100%.

Indicador: IF 3.2 Razón Circulante

Meta Anual: 0,84 (veces)

Responsable: Dirección Administración y Finanzas

Meta 2020	Meta Reportada	Meta Validada
0,84	0,49	0,49

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante el recalcu del indicador se determina que no se logra la meta; esto obedece principalmente a un aumento en los pasivos (efectos por pagar corto plazo y cuentas por pagar) con respecto al Plan Financiero; el no cumplimiento de esta meta puede poner en riesgo la solvencia financiera de la Compañía y originar un mayor endeudamiento para cubrir pagos de obligaciones a corto plazo.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 15 de marzo de 2021, la funcionaria enlace de la Dirección Administración y Finanzas suministró el archivo Excel denominado "Anexo 1 Indicadores Perspectiva Financiera Diciembre 2020" donde se indica lo siguiente:

"Al obtener mejores resultados durante el año, el activo corriente también presentó un crecimiento; no obstante, debido al incremento en las cuentas por pagar el pasivo corriente también aumento en proporciones mayores a lo esperado, producto de que la solicitud que se planteó al Banco Popular de reestructuración de la deuda se aprobó hasta enero 21, afectando el resultado anual de la razón de liquidez, que fue de 0,49 veces".

Indicador: IF 3.3 Relación pasivos/activos según Ley 8660

Meta Anual: 40%

Responsable: Dirección Administración y Finanzas

Meta 2020	Meta Reportada	Meta Validada
40,00%	35,00%	34,75%

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el recalcu del indicador se determina que se logra la meta; esto obedece principalmente a una disminución en los pasivos no corrientes con relación al proyectado y un aumento en el activo total.

3. OPORTUNIDADES DE MEJORA

3.1 Específicas

(proceso de dirección)

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

Nota: En reunión sostenida el 23 de julio de 2021, el Director de la Dirección Administración y Finanzas comenta que para el año 2021 se implementa una Hoja de ruta para la sostenibilidad financiera de la CNFL la cual, ya fue autorizada por la Gerencia General y el Consejo de Administración. También señala que a partir de dicha acción, se está trabajando en la propuesta de ajuste a metas e indicadores de la perspectiva financiera contenidos en la Estrategia Empresarial; señala que hay razones financieras que no se corrigen con una acción sino de una cantidad de acciones secuenciales. Asimismo, el Gerente General explicó

que dicha Hoja de ruta también debería considerarse en el estudio que realice la Auditoría Interna sobre la estrategia empresarial.

(proceso de dirección)

- 2)** Debido a la magnitud de los montos que se pueden recuperar y el impacto en las finanzas de la CNFL, se mantiene la consideración de la oportunidad de mejora (específica No.7) comunicada por esta Auditoría Interna al Consejo de Administración mediante oficio 1001-0382-2020 del 20 de agosto de 2020, que cita: *"Debido a la magnitud de los montos que se pueden recuperar y el impacto en las finanzas de la CNFL, se considera conveniente valorar que el indicador del objetivo de contribución "Incrementar ingresos por la gestión de pérdidas" pase del nivel de contribución al nivel estratégico al ser parte de la recuperación de ingresos de la CNFL y el esfuerzo relevante que realiza la Administración sobre el tema. Asimismo, fundamentado en los montos recuperados, valorar si la meta de años posteriores debe ser replanteada."*

Considérese que en el oficio del 0012-0287-2021 del 12 de mayo de 2021, se comunicó al Consejo de Administración el acuerdo del Consejo Directivo del ICE que indica: *"...Instruir a la Gerencia de Electricidad del ICE y a la Gerencia General de la CNFL, para que incorporen en el Plan de Gestión Gerencial y la Estrategia Empresarial, respectivamente, un indicador de pérdidas de energía que garantice la sustentabilidad de los ingresos que son afectados por las pérdidas de energía, así como el establecimiento de metas de recuperación de ingresos, para cada uno de los sistemas a su cargo (generación, transmisión -solo para ICE- y distribución), con su programación correspondiente."*

4. RECOMENDACIONES GENERALES

Con base en los resultados determinados en el Seguimiento a la Estrategia Empresarial 2019-2023 V.2 Perspectiva Financiera con corte a setiembre 2020, se recomienda al Consejo de Administración:

- I.** Dar por recibido el documento "Resultados Seguimiento Estrategia Empresarial 2019-2023: Perspectiva Financiera a Diciembre 2020" presentado por la Auditoría Interna.
- II.** Instruir a la Administración realizar un análisis de las oportunidades de mejora (específicas) señaladas por la Auditoría Interna con el fin determinar la implementación de las mismas. Con base en los resultados obtenidos, establecer un plan de acción con plazos y responsables para su ejecución y comunicar a ese Órgano Colegiado lo correspondiente.

II- RESULTADOS SEGUIMIENTO ESTRATEGIA EMPRESARIAL 2019-2023 (VALIDACIÓN PLANES DE TRATAMIENTO RIESGOS ESTRATÉGICOS IV TRIMESTRE 2020)

1. INTRODUCCIÓN

El documento contiene el resultado del seguimiento realizado por la Auditoría Interna al cumplimiento de la "Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023" en cuanto a la validación de los planes de tratamiento de los riesgos estratégicos de las perspectivas Financiera, Clientes, Procesos,

Aprendizaje y Crecimiento y Responsabilidad Social Ambiental del período terminado al IV Trimestre de 2020; lo anterior, en atención al Plan de Trabajo Anual 2021 de la Auditoría Interna y considerando el acuerdo tomado por el Consejo de Administración, según el capítulo III, artículo 2º, Sesión Ordinaria No. 2478, celebrada el 16-07-2019.

Dicho estudio tuvo como objetivo evaluar la efectividad de la gestión del riesgo estratégico establecida, asociada con los objetivos del mismo nivel de las cinco perspectivas de la Estrategia Empresarial 2019-2023. En ese sentido, el seguimiento efectuado tuvo como alcance la revisión de la gestión al 31-12-2020.

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

2. RESULTADOS



2.1 PERSPECTIVA FINANCIERA

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

Riesgo: RE-OEF1.1 Reducción de margen EBITDA

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Extremo

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	No validado

Nombre del tratamiento: Incremento del costo del kWh

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Seguimiento al costo mensual del kWh de forma comparativa con lo definido en Plan Financiero	100%	100%	100%, pero plan de tratamiento requiere mejora

Responsable Control y aprobación: Mauricio Villalobos Campos

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante la revisión del seguimiento que realiza el Área Administración Financiera sobre el costo mensual del KWh en relación con el costo determinado en el Plan Financiero y un recalcu del mismo para el IV Trimestre del 2020, se determina que este es monitoreado periódicamente, se encuentra por debajo de lo proyectado y las cifras son coincidentes; sin embargo, este plan corresponde a un monitoreo y no se especifican acciones remediales o medidas preventivas.

Cabe mencionar, que las observaciones realizadas en la matriz de riesgos financieros al mes de diciembre 2020 indican para el IV Trimestre que "los costos mensuales por KWh han estado por encima del costo establecido en el plan financiero durante cada uno de los meses del IV trimestre 2020...". Sin embargo, están por debajo del costo establecido.

Nombre del tratamiento: Disminución en las ventas de energía en KWh

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Control mensual de las ventas de energía (KWh), en coordinación con la Subdirección Comercial.	100%	100%	100%, pero plan de tratamiento requiere mejora

Responsable Control y aprobación: Oscar Hernández Cordero

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante un recalcu de las ventas de energía (KWh) y el margen que hay entre este y el costo del KWh vendido para el IV Trimestre del 2020, se determina que este es monitoreado periódicamente; sin embargo, el margen acumulado al cierre del año 2020 y en los meses de octubre y diciembre 2020 ha sido negativo y este se reporta al 100% por el hecho de ser un seguimiento y no una medida preventiva.

Nombre del tratamiento: Disminuir el período medio de cobro

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

Responsable Control y aprobación: Guillermo Mena / Adán Marchena

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante la revisión de los formularios F-039 "Evaluación Plan de desempeño", se determina que la Dirección Comercialización no ha establecido un parámetro de medición que permita comprobar la existencia de un incremento en las acciones de cobro no presenciales y presenciales, ni la cantidad de cada una de ellas, de manera que esto contribuya a la disminución del período medio de cobro (PMC); lo que se establecen son metas de desempeño para mantener el PMC de cada sucursal en un nivel aceptable. En el mes de mayo 2020 no se cumple la meta a nivel estratégico, pero el porcentaje de avance lo comunicó la Administración al 100%.

Cabe mencionar, que se realiza un recalcu­lo del PMC al 31 de diciembre 2020, obteniendo resultados satisfactorios en relación con la meta establecida en la Estrategia Empresarial.

Nombre del tratamiento: Incrementar la recuperación de la facturación

Acciones	Programado	Reportado	Validado
1-Reforzar los Equipos de Cobro. 2-Incrementar las acciones de cobro conforme las instrucciones institucionales. 3-Monitorear los sectores morosos para atención personalizada.	100%	100%	No validado

Responsable Control y aprobación: Guillermo Mena / Adán Marchena

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Según lo indicado por el subdirector de Comercialización, mediante correo electrónico del 10 de mayo de 2021, no se asocia un valor para determinar un aumento en las acciones de cobro no presenciales y presenciales; lo que se realiza es el establecimiento de una meta a cada Sucursal, que estas cumplan con ella y "...al final se asocia al resultado de la gestión de cobro.

Mediante la revisión de los formularios F-039 "Evaluación Plan de desempeño", se determina que la Dirección Comercialización no ha establecido un parámetro de medición que permita comprobar la existencia de un incremento en las acciones de cobro, de manera que se pueda medir el incremento en la recuperación de la facturación; lo que se establecen son metas de desempeño en general.

Cabe mencionar, que se realiza un recalcu­lo de la recuperación de la facturación al 31 de diciembre 2020, obteniendo resultados satisfactorios, en relación con la meta establecida a nivel de Objetivos de Contribución de la Estrategia Empresarial.

Nombre del tratamiento: Estrategia SER

Acciones	Programado	Reportado	Validado
1-Contactar a los clientes determinados como estratégicos dentro de la Estrategia SER. 2-Dar seguimiento y atención personalizada a cada cliente. 3-Proponer a cada cliente una alternativa para efectos de retención.	100% (II semestre 2020)	100% (II Semestre 2020)	100% (II Semestre 2020)

Responsable Control y aprobación: Arnaldo González

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Según lo indicado por el subdirector de Comercialización, mediante correo electrónico del 10 de mayo de 2021, cada Sucursal estableció en su plan de desempeño la meta para este indicador. En el seguimiento de análisis de datos que se envía mensualmente a la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial se evidencia para cada mes la justificación del resultado obtenido por cada Sucursal. Mediante la revisión del informe "Planes de tratamiento Riesgos Estratégicos Período: junio a diciembre 2020" se valida que la información cumpla con las acciones mediante las tablas e

información suministrada por el Área de Atención a Clientes Estratégicos, obteniendo resultados satisfactorios.

Riesgo: RE-OEF1.2 Reducción de margen operativo

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Moderado

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

Nombre del tratamiento: Retiro de activos

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Seguimiento al monto de retiro de activos.	100%	100%	100%, pero plan de tratamiento requiere mejora

Responsable Control y aprobación: Mauricio Villalobos Campos

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante la revisión del control del comportamiento del gasto que realiza el Área Administración Financiera a diciembre 2020, no se determinó metas establecidas trimestralmente, por lo que el resultado se compara con el monto anual según el Plan Financiero, lo cual podría representar que se esté gastando más y que hasta el final del período contable o cerca de este se determinen montos mayores a los esperados. Esta acción representa un monitoreo (seguimiento) y no incluye una medida remedial o preventiva.

Cabe mencionar, que la fórmula para determinar el margen operativo es "Utilidad de operación/Ingresos de operación", dichos rubros incluyen partidas significantes y que tienen mayor peso sobre el indicador, como lo son las ventas de energía, compras de energía al ICE y gastos de operación depreciación y Administrativos y para estos no se visualizan planes de tratamiento relacionados.

Riesgo: RE-OEF1.3 Reducción de margen neto sobre la meta anual

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Moderado

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

Nombre del tratamiento: Retiro de activos

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Seguimiento al monto de retiro de activos.	100%	100%	100%, pero plan de tratamiento requiere mejora

Responsable Control y aprobación: Mauricio Villalobos Campos

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante la revisión del control del comportamiento del gasto que realiza el Área Administración Financiera a diciembre 2020, no se determinó metas establecidas trimestralmente, por lo que el resultado se compara con el monto anual según el Plan Financiero, lo cual podría representar que se esté gastando más y que hasta el final del período contable o cerca de este se determinen montos mayores a los esperados. Esta acción representa un monitoreo (seguimiento) y no incluye una medida remedial o preventiva.

Cabe mencionar, que la fórmula para determinar el margen neto es "Utilidad neta / total de ingresos operación", dichos rubros incluyen partidas significantes y que tienen mayor peso sobre el indicador, como lo son las ventas de energía, compras de energía al ICE y gastos de operación depreciación y Administrativos y para estos no se visualizan planes de tratamiento relacionados.

Riesgo: E-OEF1.4 Riesgo tarifario (Regulatorio)

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Extremo

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

Nombre del tratamiento: Plan de Trabajo de la Formulación / Liquidación Tarifaria

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Presentar informes de avance en la ejecución del Plan de Trabajo de la Formulación / Liquidación Tarifaria	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante la revisión de la documentación suministrada por la Unidad Tarifas y Normativa Regulatoria, como lo es el plan de trabajo 2020 de la liquidación tarifaria de 2019 y oficios de ajuste por liquidación del período tarifario 2019 a la ARESEP de los Sistemas de Generación y Distribución, se determina que la meta validada se cumple.

Cabe mencionar, que en los meses en donde existieron atrasos, el porcentaje de cumplimiento fue disminuido.

Nombre del tratamiento: Presentación ante la ARESEP de la Formulación / Pliego Tarifario

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Presentar informes de avance en la ejecución del Pliego Tarifario.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante la revisión de la documentación suministrada por la Unidad Tarifas y Normativa Regulatoria, como lo es el plan de trabajo 2020 de la liquidación tarifaria de 2019 y oficios de ajuste por liquidación del período tarifario 2019 a la ARESEP de los Sistemas de Generación y Distribución, se determina que la meta validada se cumple.

Nombre del tratamiento: Ampliación de fecha para que rija nuevo pliego tarifario

Acciones	Programado	Reportado	Validado
No corresponden acciones.	0%	0%	No Validado

Responsable Control y aprobación: Gerencia General

Nombre del tratamiento: Nueva ampliación de fecha para que rija nuevo pliego tarifario

Acciones	Programado	Reportado	Validado
No corresponden acciones.	0%	0%	No Validado

Responsable Control y aprobación: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIONES NO VALIDADAS)

La Unidad Tarifas y Normativa Regulatoria no reporta el cumplimiento de esta meta a diciembre 2020. En correo electrónico del 18 de mayo de 2021, el funcionario enlace con la Unidad indicó:

"...por una recomendación de la oficina del GIR fueron eliminados los dos últimos y se agregó uno nuevo: Recuperación por el desplazo de entrada en vigencia de las Resoluciones RE-38 y 39-IE-2020 el cual se da seguimiento en el plan de trabajo de este año y que corresponde a la liquidación tarifaria 2019 (ver evidencia anexa). También se adjunta correo de remisión a Gerencia sobre la finalización del ciento por ciento de los planes, en donde además se anexa oficios dirigidos a la ARESEP sobre solicitud de ajuste ordinario por liquidación 2019 de los sistemas de Generación y Distribución".

Riesgo: RE-OEF1.5 Reducción de ingresos por la venta de nuevos productos y servicios

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Extremo

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	No validado

Nombre del tratamiento: Comercialización de nuevos productos y servicios

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Divulgación del nuevo Portafolio de Servicios a clientes externos.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Guillermo Mena / Adán Marchena

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante la revisión del cumplimiento del cronograma de trabajo para la divulgación del nuevo Portafolio de Servicios a clientes externos, se determina que la Unidad Mercadeo y Gestión del Cliente ha cumplido con lo establecido.

Cabe indicar que no se determinó que el documento que contiene el "Portafolio de Servicios", se comunique mediante una nota formal al jefe del Área de Atención al Cliente Estratégicos (AAE) para su divulgación, dada la importancia que reviste dicho documento y la trazabilidad en caso de que los funcionarios encargados no se encuentren.

Nombre del tratamiento: Comercialización de nuevos productos y servicios

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Identificación y priorización de posibles productos o servicios que la Dirección Comercialización podría comercializar.	100%	100%	No validado

Responsable Control y aprobación: Guillermo Mena / Adán Marchena

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN NO VALIDADA)

Según lo indicado por el subdirector de Comercialización, mediante correo electrónico del 10 de mayo de 2021, el avance del Plan asociado con la "Identificación y priorización de posibles productos o servicios que la Dirección Comercialización podría comercializar" se realiza de forma trimestral; "...inicialmente la Dirección Comercialización era la responsable de esta actividad, sin embargo, posteriormente la Gerencia creó la Unidad Gestora de Negocio...". Sin embargo, no fue posible validar el porcentaje reportado por la Dirección Comercialización, esto por cuanto no se suministró documentación que respalde los datos utilizados para el cumplimiento de la acción a diciembre 2020.

Cabe indicar que en el documento "Riesgos estratégicos, planes de tratamiento y de oportunidades. Informe de cierre año 2020" remitido por la Gerencia General al Consejo de Administración mediante oficio 2001-0145-2021 del 5 de febrero de 2021, se indica en la lista de productos o servicios propuestos, los siguientes: Ventas de servicios técnicos y profesional, Ventas de servicios asociados a la eficiencia energética, Servicio de atención de llamadas al ICE Electricidad, Distribución digital de facturas municipales y Servicio de venta de servicios ICE Telecomunicación; siendo la Dirección Comercial una de las dependencias que brindan varios de esos servicios.

Nombre del tratamiento: Comercialización de nuevos productos y servicios

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Plan de mercadeo para la comercialización de nuevos servicios.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Guillermo Mena / Adán Marchena

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante la revisión del cumplimiento de la programación de los planes de mercadeo, se determina que la Unidad Mercadeo y Gestión del Cliente ha cumplido con lo establecido.

Riesgo: RE-OEF1.6 Reducción de ingresos por pérdidas no técnicas de energía

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Extremo

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

Nombre del tratamiento: Gestión de inspecciones de servicios eléctricos para detección y corrección de ilícitos de energía

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Seguimiento y control a través de fichas de parametrización, Desempeño y Contribución que se reportan a Gerencia mensualmente.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Ronald Villalobos

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante la revisión de los reportes llevados por la Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía (URCPE) se determina que la acción se cumple al 100%.

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

Nombre del tratamiento: Gestión de cobro de sumas dejadas de facturar y seguimiento de la reincidencia en casos de clientes de altos consumos

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Seguimiento y control a través de fichas de parametrización, Desempeño y Contribución que se reportan a Gerencia mensualmente.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Ronald Villalobos

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante la revisión de los reportes llevados por la Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía (URCPE) se determina que la meta se cumple al 100%.

Es importante indicar que, aunque la acción es un seguimiento a la ficha de parametrización, si esta se ve afectado, el porcentaje real se disminuye, por lo que no hay consistencia con otros planes de acción que consisten en seguimientos.

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

Nombre del tratamiento: Proyectos de medición agrupada y blindaje de la red de distribución en zonas de vulnerabilidad social

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Seguimiento y control a través de fichas de parametrización, Desempeño y Contribución que se reportan a Gerencia mensualmente.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Ronald Villalobos

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante la revisión de los reportes llevados por la Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía (URCPE) se determina que la meta se cumple al 100%.

Es importante indicar que, aunque la acción es un seguimiento a la ficha de parametrización, si esta se ve afectado, el porcentaje real se disminuye; no hay consistencia con otros planes de acción que correspondan a seguimientos.

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

Nombre del tratamiento: Cálculo del indicador de pérdidas

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Seguimiento y control a través de fichas de parametrización, Desempeño y Contribución que se reportan a Gerencia mensualmente.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Ronald Villalobos

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante el recalcado de las pérdidas de energía, obtenido producto de la energía total generada, más la comprada al ICE y lo entregado, se determina que la acción se está ejecutando al 100%.

Nombre del tratamiento: Estrategias para el direccionamiento de equipos técnicos de campo para detección y corrección de ilícitos.

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Intervenciones técnico sociales, segmentación de pérdidas, microintervenciones, atención de denuncias	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Ronald Villalobos

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

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

Es importante indicar que, aunque la acción es un seguimiento a la ficha de parametrización, si esta se ve afectado, el porcentaje real se disminuye; no hay consistencia con otros planes de acción que correspondan a seguimientos.

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

Objetivo Estratégico: OEF 2. Rentabilizar las inversiones del negocio de electricidad y servicios no regulados.

Riesgo: RE-OEF2.1 Reducción del rendimiento de activos en operación

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Moderado

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	No validado

Nombre del tratamiento: Seguimiento al desarrollo de inversiones

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Aplicación del Procedimiento Corporativo para el análisis de proyectos de inversión.	100%	100%	No validado

Responsable Control y aprobación: Mauricio Villalobos Campos

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante la revisión de información relacionada con la creación de la "Guía metodológica cálculo costo capital CNFL", la actualización del Análisis en fase de operación del Parque Eólico Valle Central y el Análisis en Fase de Operación de la Planta Hidroeléctrica Balsa Inferior, se determina que la Unidad Administración Financiera y Contable aplica elementos del procedimiento en mención. No obstante, no se determinó la existencia de un plan de trabajo o similar, que permita medir el porcentaje de cumplimiento asignado mensualmente; al ser solicitudes que las dependencias

realizan a la Unidad, hay meses donde no se reportan actividades y el porcentaje de cumplimiento se informa al 100%.

Nombre del tratamiento: Seguimiento al desarrollo de inversiones

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Controlar que toda solicitud de inversión catalogada como proyecto esté autorizada en el Portafolio de Inversiones y tarifariamente.	100%	100%	No validado

Responsable Control y aprobación: Mauricio Villalobos Campos

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante la revisión de información suministrada por la Unidad Administración Financiera y Contable, se determina que no se cuenta con un plan de trabajo o similar, que permita medir el porcentaje de cumplimiento asignado trimestralmente; hay trimestres donde no se reportan actividades y el porcentaje de cumplimiento se informa al 100%.

Nombre del tratamiento: Control del margen de operación

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Seguimiento mensual de los componentes de costos, gastos y los ingresos.	100%	100%	100%, pero plan de tratamiento necesita mejora

Responsable Control y aprobación: Mauricio Villalobos Campos

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante la revisión del seguimiento que realiza el Área Administración Financiera sobre los costos, gastos e ingresos en relación con el Plan Financiero, se determina que estos datos son monitoreados periódicamente. No obstante, este plan corresponde a un monitoreo y no a una medida remedial o preventiva.

Riesgo: RE-OEF2.2 Reducción de los rendimientos de los servicios no regulados.

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Extremo

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	No validado

Nombre del tratamiento: Deficiencia en la determinación del Caso de Negocio

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Asesorar a la dirección patrocinadora sobre la aplicación de la normativa para el desarrollo de negocios nuevos.	100%	100%	No validado

Responsable Control y aprobación: Mauricio Villalobos Campos

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante la revisión de la documentación proporcionada por la Unidad Administración Financiera y Contable, la cual incluye evidencia de la creación del modelo financiero para la fijación de precios y evaluar financieramente los casos de negocio y el comienzo del análisis de casos de negocio relacionados con atención de llamadas Call Center al ICE, atención de llamadas Autogestionadas Call Center al ICE y uso Plataforma Cobro CNFL, se determina que esta Unidad asesora a las Direcciones patrocinadoras que lo requieran. No obstante, no se cuenta con un plan de trabajo o similar que permita validar el cumplimiento mensual del porcentaje programado.

Nombre del tratamiento: Determinación del Caso de Negocio

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Elaborar un plan de mercadeo para los Casos de Negocio de aquellos servicios no regulados asociados a la Dirección Comercialización.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Guillermo Mena / Adán Marchena

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante la revisión de la documentación obtenida, así como el plan de mercadeo para los equipos de inducción Comercial e Industrial, se determina que la Unidad Mercadeo y Gestión del Cliente cuenta con un Plan de mercadeo.

Nombre del tratamiento: Determinación del Caso de Negocio

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Establecer un Plan de Mercadeo para la Comercialización de los Servicios	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Guillermo Mena / Adán Marchena

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante la revisión del cumplimiento de la programación de los planes de mercadeo, se determina que la Unidad Mercadeo y Gestión del Cliente ha cumplido con lo establecido.

Nombre del tratamiento: Determinación del Caso de Negocio

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Seguimiento mensual a los indicadores de contribución asociados a la Venta de Servicios No Regulados.	100%	100%	100%, pero plan de tratamiento necesita mejora

Responsable Control y aprobación: Guillermo Mena / Adán Marchena

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante la revisión de la Ficha de Parametrización, el Análisis de Datos del indicador y los montos contables a diciembre 2020, se determina que la Dirección Comercialización realiza monitoreo sobre los ingresos por venta de servicios no regulados; no obstante, existen meses en donde la meta del indicador no se cumple y el porcentaje se muestra al 100% por el hecho de ser la acción de tratamiento un seguimiento y no se complementa con una medida remedial o preventiva.

Cabe mencionar, que existe una diferencia entre los datos calculados por la Dirección y esta Auditoría Interna que no ha sido justificada.

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

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Diagnósticos, vistas a campo, barridos dimensionales, analices de planos, generación de protocolos, reuniones para evaluar alternativas con los clientes y cuando el caso amerita estudio por la comisión técnica.	100%	100%	No validado

Responsable Control y aprobación: Humberto Guzmán León

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Se verifica la evidencia suministrada de octubre a diciembre 2020, obteniendo resultados satisfactorios; no obstante, en cuanto al parámetro de medición, el área determina el cumplimiento de las acciones, por medio de un control de seguimiento de estas y no en una meta establecida o plan de trabajo mensual.

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

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Cuantificar la cantidad y los ingresos obtenidos por inspecciones de obras, energización de obras, alquiler de transformadores, mantenimiento a transformadores propiedad del cliente e instalados dentro de sus predios, desconexión y conexión del servicio eléctrico, diseños de ingeniería, estudios de viabilidad técnica para generación distribuida, entre otros servicios de la Dirección Distribución de la Energía.	100%	100%	No validado

Responsable Control y aprobación: Luis Fernando Andrés Jácome

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Se valida por medio de la ficha de parametrización y el Análisis de Datos del Indicador del objetivo de contribución "Incrementar ingresos por venta de servicios con precio no regulado", en donde se determina que los montos reportados no coinciden con los saldos contables; la Dirección se encuentra determinando los montos que debe reportar.

Además, se determina que el porcentaje programado se ve afectado por el no cumplimiento de la meta; no hay consistencia con la medición de otras acciones.

Nombre del tratamiento: Gestión de cobro eficiente

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Monitorear la facturación mensual de ingresos.	100%	100%	No validado

Responsable Control y aprobación: Edgar Zamora Soto

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante la revisión de los saldos de las cuentas contables de la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación a diciembre 2020, se determina que los saldos mostrados en la matriz de riesgos financieros no reflejan los montos correctos; no se tomaron en cuenta los débitos realizados en éstas.

Se determina que, aunque se indica en la matriz de riesgos financieros que la meta no se alcanza, el porcentaje de cumplimiento se reporta al 100%; no hay consistencia con la medición de otras acciones.

Cabe mencionar que esta acción corresponde a un monitoreo a los saldos de las cuentas contables y no una medida preventiva.

Nombre del tratamiento: Oportuna atención de solicitudes de alquiler de infraestructura

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Atender los estudios de ingeniería de comunicaciones en tiempo y forma, para generar el cobro por ampliaciones y nuevos contratos.	100%	100%	No validado

Responsable Control y aprobación: Edgar Zamora Soto

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante la revisión de la información suministrada por la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación a diciembre 2020, se determina que no se cuenta con parámetros de medición del porcentaje de cumplimiento.

Además, los estudios de ingeniería de comunicaciones no se toman en cuenta como parte de los ingresos del Objetivo de Contribución "Incrementar ingresos por venta de servicios con precio no regulado".

Objetivo Estratégico: OEF 3. Mejorar el flujo de caja.

Riesgo: RE-OEF3.1 Riesgo de liquidez

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Extremo

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	No validado

Nombre del tratamiento: Seguimiento al desarrollo de inversiones

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Aplicación del Procedimiento Corporativo para el análisis de proyectos de inversión.	100%	100%	No validado

Responsable Control y aprobación: Mauricio Villalobos Campos

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante la revisión de información relacionada con la creación de la "Guía metodológica cálculo costo capital CNFL", la actualización del Análisis en fase de operación del Parque Eólico Valle Central y el Análisis en Fase de Operación de la Planta Hidroeléctrica Balsa Inferior, se determina que la Unidad Administración Financiera y Contable aplica elementos del procedimiento en mención. No obstante, no se determinó la existencia de un plan de trabajo o similar, que permita medir el porcentaje de cumplimiento asignado mensualmente; al ser solicitudes que las dependencias realizan a la Unidad, hay meses donde no se reportan actividades y el porcentaje de cumplimiento se informa al 100%.

Nombre del tratamiento: Seguimiento al desarrollo de inversiones

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Controlar que toda solicitud de inversión catalogada como proyecto esté autorizada en el Portafolio de Inversiones y tarifariamente.	100%	100%	No validado

Responsable Control y aprobación: Mauricio Villalobos Campos

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante la revisión de información suministrada por la Unidad Administración Financiera y Contable, se determina que no se cuenta con un plan de trabajo o similar, que permita medir el porcentaje de cumplimiento asignado mensualmente; hay meses donde no se reportan actividades y el porcentaje de cumplimiento se informa al 100%.

Nombre del tratamiento: Seguimiento mensual bimensual al flujo de Caja

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Realizar una programación de flujo de caja de manera bimensual, para controlar la atención de los gastos e inversiones.	100%	100%	100%, pero plan de tratamiento necesita mejora

Responsable Control y aprobación: Mauricio Villalobos Campos

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante la revisión del seguimiento que realiza la Unidad Administración Financiera al flujo de caja durante el año 2020, se determina que esta acción corresponde a un monitoreo (seguimiento) y no incluye una medida remedial o preventiva; en la matriz de riesgos financieros se indica que hay meses donde las actividades de operación no son suficientes para cubrir las salidas por inversión y financiamiento, muestra una disminución del efectivo y demás equivalentes durante el 2020 de ¢6.105.561 (miles).

Nombre del tratamiento: Seguimiento cuentas por cobrar ventas de energía

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Seguimiento mensual de la determinación de la pérdida esperada de la cuenta por cobrar servicio eléctrico.	100%	100%	100%, pero plan de tratamiento necesita mejora

Responsable Control y aprobación: Mauricio Villalobos Campos

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante la revisión del movimiento de las cuentas contables relacionadas con la estimación por incobrables a diciembre 2020, se determina que el Área Contabilidad realiza el cálculo y el registro contable mensualmente; no obstante, en las acciones no se incluye una medida remedial o preventiva que mitigue el riesgo de liquidez, aumentando la recuperación de las cuentas por cobrar o disminuyendo la morosidad.

Riesgo: RE-OEF3.2 Riesgo de no renegociación de la deuda

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Moderado

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	No validado

Nombre del tratamiento: Seguimiento a programación del pago de la deuda

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Dar seguimiento a la razón de cobertura de intereses para obtener caminos de acción para mejorar el desempeño	100%	100%	100%, pero plan de tratamiento necesita mejora

Responsable Control y aprobación: Mauricio Villalobos Campos

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

La meta de esta razón no concuerda con la de los Estados Financieros internos a diciembre 2020 y esta última no se ha actualizado; observando Estados Financieros de años anteriores (2014), ésta ha sido la misma aunque se haya variado los datos según las proyecciones. A pesar de que la meta no se cumple se indica el porcentaje programado al 100%; el cálculo se realiza mensualmente, y difiere de la medición que se hace para otras acciones, por lo que no hay consistencia en la medición.

Se determina que la acción corresponde a un monitoreo (seguimiento) y no una acción remedial o preventiva que permita mitigar la materialización del riesgo.

Nombre del tratamiento: Seguimiento a programación del pago de la deuda

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Realizar análisis trimestrales del servicio de la deuda por tipo de financiamiento.	100%	100%	100%, pero plan de tratamiento necesita mejora

Responsable Control y aprobación: Mauricio Villalobos Campos

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante la revisión del informe "Análisis Integral Servicio de la Deuda al 31-dic-2020", se determina que la acción necesita ser reforzada, pues en el informe en mención se concluye que:
" a. Existe un compromiso muy fuerte de flujo de caja en un plazo de 1 año que obligaría a CNFL buscar alternativas de refinanciamiento, reestructuración o readecuación de los créditos, ya que no se dispone de los recursos para cumplir con dichos compromisos.

b. La estructura actual de la deuda por monera y por vencimiento, muestran proyecciones por diferencial cambiario importantes, que deben ser considerados para una mejor administración de riesgos por tipo de cambio.

c. Los plazos medio de vencimientos de los créditos, que generalmente financian activos de muy largo plazo, muestran un fuerte descalce entre los mismos, ya que, por ejemplo, la PH Balsa Inferior, tiene una estimación de vida útil operativa mayor a 50 años, de los cuales solo han transcurrido 6 años, tiene un plazo ponderado medio de vencimiento de 11 años".

Sobre estas conclusiones no se incluyen acciones remediales o preventivas que mitiguen el riesgo de liquidez y de tipo de cambio que ahí se muestra.

Nombre del tratamiento: Seguimiento a programación del pago de la deuda

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Realizar análisis de la proyección financiera del resultado por planteamientos de nuevos financiamientos.	100%	100%	100%, pero requiere mejora en el registro de avance

Responsable Control y aprobación: Mauricio Villalobos Campos

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

El Área Administración Financiera realiza escenarios y análisis de la deuda; sin embargo, para los meses donde no se efectúan, se asigna un porcentaje de cumplimiento del 100%; no se cuenta con un plan de trabajo o similar que funcione como parámetro de medición de la acción.

Nombre del tratamiento: Seguimiento a programación del pago de la deuda

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Seguimiento mensual a la razón de endeudamiento, para advertir sobre el estado de la misma.	100%	100%	100%, pero plan de tratamiento necesita mejora

Responsable Control y aprobación: Mauricio Villalobos Campos

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

La meta de esta razón no concuerda con la de los Estados Financieros internos a diciembre 2020, esta última no se ha actualizado. Observando los Estados Financieros de años anteriores (2014), se identifica que la meta ha sido la misma aunque se haya variado los datos según las proyecciones. Se determina que la acción corresponde a un monitoreo (seguimiento) y no incluye medida remedial o preventiva que permita mitigar la materialización del riesgo.

Riesgo: RE-OEF3.3 Riesgo Cambiario

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Extremo

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	No validado

Nombre del tratamiento: Monitorear tipo de cambio y su efecto en pago de deuda.

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Realizar una proyección a 12 meses de la deuda en dólares analizando diferentes escenarios de tipo de cambio y su impacto en resultados y flujo de caja.	100%	100%	100%, pero plan de tratamiento necesita mejora

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Analizar la exposición cambiaria de la deuda en el largo plazo.	100%	100%	100%, pero plan de tratamiento necesita mejora

Responsable Control y aprobación: Mauricio Villalobos Campos

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante la revisión del informe "Análisis Integral Servicio de la Deuda al 31-dic-2020", se determina que la acción necesita ser reforzada, pues en el informe en mención se concluye que:

" a. Existe un compromiso muy fuerte de flujo de caja en un plazo de 1 año que obligaría a CNFL buscar alternativas de refinanciamiento, reestructuración o readecuación de los créditos, ya que no se dispone de los recursos para cumplir con dichos compromisos.

b. La estructura actual de la deuda por monera y por vencimiento, muestran proyecciones por diferencial cambiario importantes, que deben ser considerados para una mejor administración de riesgos por tipo de cambio.

c. Los plazos medio de vencimientos de los créditos, que generalmente financian activos de muy largo plazo, muestran un fuerte descalce entre los mismos, ya que, por ejemplo, la PH Balsa Inferior, tiene una estimación de vida útil operativa mayor a 50 años, de los cuales solo han transcurrido 6 años, tiene un plazo ponderado medio de vencimiento de 11 años".

Sobre estas conclusiones no se incluyen acciones remediales o preventivas que mitiguen el riesgo de tipo de cambio que ahí se muestra.

2.2 PERSPECTIVA CLIENTES



Objetivo Estratégico: OEC 06. Incrementar la cantidad de productos y servicios del portafolio.

Riesgo: RE-OEC6. Brecha en el portafolio de servicios del negocio.

Definición del riesgo: La falta de proyectos, iniciativas de transformación del negocio, agilidad en los servicios de atención a los clientes dificulta contar con un portafolio de oferta de productos y servicios atentando contra la sostenibilidad financiera de la empresa.

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Moderado

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	50%

Nombre del tratamiento: Revisión del Portafolio de Servicios			
Acciones	Programado	Reportado	Validado
Divulgación del nuevo Portafolio de Servicios	100%	100%	50%
Responsable Control y aprobación: Dirección Comercialización (Guillermo Mena, Adán Marchena y Arnaldo González)			

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Se determinó el documento que contiene el "Portafolio de los Servicios Empresariales", actualizado por la Unidad Mercadeo y Gestión del Cliente para los meses de octubre y noviembre del 2020 (en el mes de noviembre se da por finalizada esta actividad). Sin embargo, no se localizó ni fue suministrada documentación que respalde la divulgación de este portafolio para el IV Trimestre 2020 por el Área de Atención Clientes Estratégicos. Debido a esta situación, la acción para el plan de tratamiento no fue llevada a cabo.

Al respecto, en correo electrónico del 01 de junio de 2021, la jefatura del Área de Atención Clientes Estratégicos, manifestó lo siguiente:

"...Le comento que por instrucción de la anterior jefatura del Área de Atención a Clientes Estratégicos, durante octubre y noviembre de 2020 no se envió el portafolio de servicios, debido a nuevas cargas de trabajo asignadas por la Gerencia referentes a los estudios de mercado de Calderas Eléctricas y la Implementación de la Estrategia de Bandas Tarifarias..."

Asimismo, la jefatura anterior del Área de Atención Clientes Estratégicos en correo electrónico del 06 de agosto de 2020, le comunicó al jefe de la Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente lo siguiente:

"...en relación con la distribución de la campaña de servicios empresariales, les solicitamos que, debido a la cantidad de trabajo que nos resulta estar atendiendo las consultas de los clientes estratégicos, para el mes de agosto no se distribuya la campaña, para dar espacio a que los asesores puedan avanzar con el estudio de mercado de calderas, ya que no se tiene la capacidad de atender las dos tareas al mismo tiempo. Apenas finalicemos las encuestas del estudio de mercado, les damos a aviso para reanudar con la distribución de la campaña de servicios empresariales..."

Objetivo Estratégico: OEC 05 Atraer, retener y fidelizar los clientes

Riesgo: RE-OEC5 Ineficaz estrategia ARF

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Extremo

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

Nombre del tratamiento: Estrategia ARF

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Se realizarán acciones estratégicas no tarifarias de valor agregado para Retener clientes Industriales y Comerciales.	100%	100%	100%

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

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Se comprobó razonablemente el cumplimiento de las acciones indicadas por la Unidad de Mercadeo Empresarial en relación con el Plan de Tratamiento "Estrategia ARF" del riesgo estratégico Ineficaz estrategia ARF del objetivo "OEC05 Atraer, Retener y Fidelizar Clientes".

Al respecto, se analizó la información suministrada por la Administración relacionada con las Gestiones comerciales, Revisión comportamiento estudios de viabilidad técnica para Generación Distribuida, Abordaje de clientes mediante Soluciones Energéticas Renovables (SER), Retención de Mwh como resultado del abordaje con SER, Asesoría de nuevos proyectos de desarrollo inmobiliario, Sello a Electricidad Renovable, Foro a Clientes Estratégicos y Arrendamiento de techo.

Objetivo Estratégico: OEC 04. Reducir los tiempos de instalación de soluciones y atención post venta en los diferentes segmentos de clientes.

Riesgo: RE-OEC4. Aumento de los tiempos de atención e instalación de servicios de los diferentes segmentos de clientes.

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Moderado

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

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

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

Responsable Control y aprobación: Dirección Distribución de la Energía (Martha Garro, Geisel Madrigal, Luis Fernando Andrés y Erick Esquivel)

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante la revisión de los informes "Evaluación de la Continuidad del Servicio Eléctrico" de los meses octubre, noviembre y diciembre de 2020, elaborados por el Área Control de Calidad de la Energía de la Dirección Distribución de la Energía, se corroboró la evaluación que ejecuta esta dependencia en relación con la tendencia del indicador: Frecuencia Promedio de Interrupciones

(FPI) y de los circuitos o elementos de la red eléctrica que requieren mayor atención dado a su comportamiento, con el objetivo de optimizar la continuidad del servicio eléctrico del FPI.

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

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

Responsable Control y aprobación: Dirección Distribución de la Energía (Martha Garro, Geisel Madrigal, Luis Fernando Andrés y Erick Esquivel)

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante la revisión de los informes "Evaluación de la Continuidad del Servicio Eléctrico" de meses octubre, noviembre y diciembre de 2020, elaborados por el Área Control de Calidad de la Energía de la Dirección Distribución de la Energía, se corroboró la evaluación que ejecuta esta dependencia en relación con la tendencia del indicador: Duración Promedio de Interrupciones (DPIR) y de los circuitos o elementos de la red eléctrica que requieren mayor atención dado a su comportamiento, con el objetivo de optimizar la continuidad del servicio eléctrico del DPIR.

Objetivo Estratégico: OEC 07 Alcanzar un índice de satisfacción de los clientes de 85 puntos

Riesgo: RE-OEC7 Insatisfacción de los clientes según segmento (Residencial)

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Moderado

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

Nombre del tratamiento: No se estableció Plan de Tratamiento

Acciones	Programado	Reportado	Validado
No definieron acciones	N/A	N/A	N/A

Responsable Control y aprobación: Arnaldo González Troz

SITUACIÓN DETERMINADA (RIESGO NO VALIDADO)

Nota de la Administración:

"ACUERDO

Debido a que los niveles de los riesgos están controlados, cuadrantes amarillos (severidad moderada) y verdes (severidad baja) como resultado del mapa térmico, continuaremos en el

proceso de monitoreo, estableciendo y aplicando los controles actuales para administrar dichos riesgos con el fin de mantenerlos en los cuadrantes respectivos. Lo acordado anteriormente es con base al artículo 4.5 Administración de riesgos, de la Directrices para el SEVRI emitidas por la Contraloría General de la República”.

JUSTIFICACIÓN

Los riesgos indicados se nos pueden hacer presentes en el proceso y por tal motivo los hemos identificado y evaluado. Sin embargo hemos analizando que las medidas para administrar los mismos por parte nuestra son mínimas, por ende la responsabilidad de la administración de los mismos también, continuaremos monitoreando y aplicando los controles definidos a nuestro alcance en la administración de dichos riesgos.”

2.3 PROCESOS INTERNOS



Objetivo Estratégico: OEP 08. Optimizar los procesos internos mediante la modernización y transformación digital

Riesgo tratado: RE-OEP8. Ineficiencia en la optimización de los procesos según la metodología establecida.

Meta: 100 %

Responsables:

- Gerencia General/PMAF /Comité Implementador de REI
- Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio/Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial/Proceso Análisis Administrativo
- Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio /Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación/Área Soluciones Informáticas al Negocio/Área de Infraestructura y Operación de Servicios de T. I./Área de Infocomunicaciones/Proceso Gestión de Servicios
- Dirección Distribución de Energía/ Administración Sistemas de Información Eléctrica/ Proceso SAAD

Meta 2020	Meta Reportada	Meta Validada
100%	97%	No validado

SITUACIÓN DETERMINADA (RIESGO NO VALIDADO)

El cálculo de la meta reportada corresponde al promedio de los valores alcanzados por las acciones de tratamiento de cada riesgo subsiguiente, según se muestra en cada apartado.

La documentación facilitada para atender el avance de la acción "Implantación del Plan de iniciativas de mejoras administrativas y financieras" del "... tratamiento: Diseño de documento de implementación de las mejores prácticas (BPDD Proceso, Valor, Datos y Gestión de Cambio)", no permite determinar el avance real, por lo que no se puede realizar una validación general del riesgo.

ACCIÓN	TRATAMIENTO	RIESGO
Implantación del Plan de iniciativas de mejoras administrativas y financieras	Diseño de documento de implementación de las mejores prácticas (BPDD Proceso, Valor, Datos y Gestión de Cambio)	RE-OEP8.C Ineficiencia en la optimización de los procesos según la metodología establecida. Inoportunidad y calidad de la información
Ejecutar acciones de la iniciativa REI 2.6 Diagnóstico, Diseño e Implementación de Plan de Aprendizaje y Conocimientos	Alcanzar nivel 3 de modelo de madurez	RE-OEP8.E Ineficiencia en la optimización de los procesos según la metodología establecida. Incumplimiento del modelo de madurez de redes inteligentes
Formulación de documento de propuesta de modificaciones en estructura año 2020 como parte de actividades en la capa "Arquitectura de Negocios" de la Iniciativa 5.0 Arquitectura empresarial alineada a las necesidades de la REI	Alcanzar nivel 3 de modelo de madurez	RE-OEP8.E Ineficiencia en la optimización de los procesos según la metodología establecida. Incumplimiento del modelo de madurez de redes inteligentes

Riesgo: RE-OEP8.A Ineficiencia en la optimización de los procesos según la metodología establecida Pérdida de personal clave con altos estándares de conocimientos.

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Extremo

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	98.50%

Nombre del tratamiento: Planes de sucesión

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Ejecución del plan de trabajo para el 2019-2020	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Luis Diego Villalobos

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

En correo electrónico del 30-04-2021 la Jefatura del Área Desarrollo Humano suministra copia del plan de trabajo 2020 del Programa Sucesión; en el mismo correo electrónico y en el del 13-05-2021 suministran documentación probatoria del avance reportado que lo valida.

Nombre del tratamiento: Planes de teletrabajo

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Ejecución del plan de trabajo para el 2019-2020	100%	100%	97%

Responsable Control y aprobación: Luis Diego Villalobos

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante correo del 30-04-2021 la Jefatura del Área Desarrollo Humano suministra copia del plan de trabajo 2020 del Programa de Teletrabajo "PLAN DE FOMENTO PARA EL TELETRABAJO 2020", en el mismo correo y en correo del 13-05-2021 se nos suministra documentación probatoria del avance reportado.

La diferencia entre el avance reportado del 100% y el validado de 97%, se da porque no se utilizó la metodología por pesos, como se indica en el plan de trabajo, sino que se utilizó promedio simple. Con el promedio simple, al reportar en algunas actividades porcentajes más altos que los pesos establecidos se compensa lo no alcanzado en otras actividades.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo del 17-05-2021 la Jefatura del Área Desarrollo Humano con respecto a la forma de cálculo de avance comenta:

"De acuerdo a la metodología de evaluación de desempeño se permite que el alcance del peso sea proporcional al cumplimiento de la meta, esto da pie a los parámetros de evaluación, bajo, aceptable, alto y sobresaliente. Debido a que el plan de riesgos hace referencia al plan de trabajo del Programa y a la meta del Área Desarrollo Humano, se hace un reporte de los mismos valores alcanzados en los dos."

Riesgo: RE-OEP8.C Ineficiencia en la optimización de los procesos según la metodología establecida. Inoportunidad y calidad de la información

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Extremo

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
99%	No validado

SITUACION DETERMINADA (RIESGO NO VALIDADO)

El porcentaje de avance reportado corresponde al promedio de avance de las cuatro acciones que componen este riesgo.

La documentación facilitada para atender el avance de la acción "Implantación del Plan de iniciativas de mejoras administrativas y financieras" del "... tratamiento: Diseño de documento de implementación de las mejores prácticas (BPDD Proceso, Valor, Datos y Gestión de Cambio", no permite determinar el avance real, por lo que no se puede validar el riesgo.

Nombre del tratamiento: Documentación para la comunicación y recolección de información con el cliente interno durante los estudios de mejora de procesos

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Formular la documentación y machotes para la comunicación y recolección de información durante la ejecución de los procesos (cartas de inicio, convocatoria a reuniones de inicio, seguimiento, validación y fin, solicitud de información, aplicación de recomendaciones durante ejecución de estudios, entre otros)	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Minor Arce

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

En correo del 06-05-2021 la Coordinadora del Proceso Análisis Administrativo suministra evidencia de la formulación de documentación y machotes para la comunicación y recolección de información durante la ejecución de los procesos específicamente para los documentos: aplicación de recomendaciones durante ejecución de estudio, carta de reunión de inicio, carta de solicitud de información, carta inicio de estudios, carta para validación de informe preliminar, control de reuniones y entrevistas, estructura de estudios de procesos, informe parcial de situaciones identificadas, minuta de reuniones, situaciones identificadas y recomendaciones.

Nombre del tratamiento: Reestructuración de las actividades de los estudios en proceso

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Analizar la estructura actual de los estudios en proceso y redefinirlos potenciando las actividades que no requieran visitas al campo, dicho análisis se llevara a cabo en sesiones con los analistas encargados de los procesos y los resultados obtenidos serán evidenciadas en bitácoras	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Minor Arce

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

En correo del 06-05-2021 la Coordinadora del Proceso Análisis Administrativo suministra copia de las bitácoras de las reuniones realizadas en el período 2020 donde se realizó el análisis de la estructura de los estudios en proceso.

Nombre del tratamiento: Análisis del universo de estudios pendientes de asignar

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Realizar el análisis del universo de estudios de procesos pendientes de asignar, para priorizar aquellos con menos afectación por imposibilidad de realizar visitas al campo y sustituir los 3 estudios seleccionados anteriormente bajo otros criterios, la selección de los estudios quedara evidenciada en bitácoras y se elaborará una plantilla con criterios de selección más amplios, así como su debida ponderación para ser utilizada partir de 2021	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Minor Arce

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

En correo del 06-05-2021 la Coordinadora del Proceso Análisis Administrativo suministra los documentos: "Análisis de selección de procesos debido a crisis nacional", "Análisis de universo sobre próximo estudio a realizar", "Bitácora 28-04-2020 Ajustes plan estudios de procesos 2020 por emergencia", "Plantilla con criterios y ponderación de riesgos para estudios", donde se evidencia el análisis de los estudios de procesos pendientes de asignar

Nombre del tratamiento: Diseño de documento de implementación de las mejores prácticas (BPDD Proceso, Valor, Datos y Gestión de Cambio)

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Implantación del Plan de iniciativas de mejoras administrativas y financieras	100%	96%	No validado

Responsable Control y aprobación: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

La acción está definida específicamente como la implantación de las iniciativas PMAF.

En correo del 10-05-2021 el exdirector PMAF indica un cierre de avance del 96.23% y justifica este avance según se indica: "...se debe a que solamente se lograron optimizar desde PMAF 7 iniciativas a diciembre del 2020, el resto se consolidó la documentación respectiva y definitiva para su optimización desde el patrocinador. Cabe indicar que cuando nos referimos a documentación respectiva es la consolidación del Documento Fase 1, el Documento Fase 2 y/o el Documento de Traslado, debidamente estructurado, consolidado y avalado por el patrocinador...".

Asimismo, en revisión efectuada en el Plan PMAF donde se establece el desarrollo de 100 iniciativas, se determina que las 7 iniciativas que se lograron optimizar según correo mencionado, éstas representarían el 7%.

El 96.23% reportado corresponde al avance registrado en el cronograma PMAF, donde se indica como fecha de inicio del 01-08-2018 y final del 10-10-2024, por lo que no concuerda un plazo de 46 meses para atender un faltante de 3.77% para completar el 100%. No se logra determinar el origen de la cifra del porcentaje reportado del 96.23%.

Riesgo: RE-OEP8.D Ineficiencia en la optimización de los procesos según la metodología establecida. Inadecuada transformación digital de los procesos

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Extremo

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
96%	100%

Nombre del tratamiento: Transformación digital

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Incluir dentro del proceso de Presupuestación empresarial, un punto de control que permita el alineamiento y control de nuevas aplicaciones de Redes Eléctricas Inteligentes, incluidas las de transformación digital.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Víctor Solís Rodríguez

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

En correo electrónico del 06-05-2021 la Gerencia General a través del Comité Implementador de REI, suministra al profesional de la Auditoría de TIC copia del correo remitido a la Jefatura del Área Administración Financiera la revisión del presupuesto 2021-2023 donde se visualiza la revisión efectuada a las inversiones asociadas a las iniciativas de redes eléctricas inteligentes (REI) a lo que denominaron como "*Presupuesto de inversión en tecnologías de Redes Eléctricas Inteligentes*" del punto de control establecido para el alineamiento y control de nuevas aplicaciones de Redes Eléctricas Inteligentes

Nombre del tratamiento: Transformación digital

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Incluir dentro de la iniciativa REI 2.4 Diseño e implementación de una estrategia integral de gestión de talento, acciones para mitigar las brechas de conocimiento del personal que opera los procesos digitales	100%	92%	100%

Responsable Control y aprobación: Víctor Solís Rodríguez

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante la revisión de la documentación suministrada mediante correo del 06-05-2021 por la Gerencia General a través del Comité Implementador de REI, la reportada en el archivo del proyecto REI y plan PMAF se constató el traslado de la iniciativa REI 2.4 Diseño e implementación de una estrategia integral de gestión de talento, acciones para mitigar las brechas de conocimiento del personal que opera los procesos digitales" para que sea atendida por el plan PMAF mediante la iniciativa "*TH.5.2: Gestión Planes de Desarrollo*". Se verifica que esta iniciativa incluye aspectos de los incluidos en la acción para el tratamiento "Transformación digital". Se valida un cumplimiento del 100%

tomando en consideración la acción definida indica que incluir acciones para mitigar las brechas de conocimiento las cuales fueron incorporadas en la iniciativa del PMAF antes mencionada. Sin embargo, en la revisión de la documentación se observa que en la verificación del avance reportado por Comité Implementador de REI para la iniciativa REI 2.4 es de un 92%; mientras que el avance reportado por el equipo PMAF para la iniciativa TH.5.2 es de 92.6 %.

La diferencia entre el avance reportado del 92% y el validado del 100%, se da porque el equipo PMAF reporta según el cumplimiento del cronograma establecido para PMAF y no una acción específica para el tratamiento del riesgo.

Riesgo: RE-OEP8.E Ineficiencia en la optimización de los procesos según la metodología establecida. Incumplimiento del modelo de madurez de redes inteligentes

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Extremo/Alto

Porcentaje Reportado Nivel Extremo	Porcentaje Validado
98%	No validado

SITUACIÓN DETERMINADA (RIESGO NO VALIDADO)

El porcentaje de avance reportado corresponde al promedio de avance de las dos acciones que componen este riesgo. Al no poder validar el avance de la acción "Ejecutar acciones de la iniciativa REI 2.6 Diagnóstico, Diseño e Implementación de Plan de Aprendizaje y Conocimientos" no se realiza la validación total.

Nombre del tratamiento: Alcanzar nivel 3 de modelo de madurez

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Oficializar la Política de Redes Eléctricas Inteligentes.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Víctor Solís Rodríguez

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante consulta efectuada el 04-06-2021 a la INTRANET, modulo Documentos Vigentes de la CNFL, se comprueba la publicación de la Política de Redes Eléctricas Inteligentes a partir del 21-04-2020.

Nombre del tratamiento: Alcanzar nivel 3 de modelo de madurez

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Ejecutar acciones de la iniciativa REI 2.6 Diagnóstico, Diseño e Implementación de Plan de Aprendizaje y Conocimientos	100%	94%	No validado

Responsable Control y aprobación: Víctor Solís Rodríguez

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante la revisión de la documentación suministrada mediante correo del 06-05-2021 por la Gerencia General a través del Comité Implementador de REI, y la reportada en el archivo del proyecto REI, se constató el traslado de la iniciativa "REI 2.6 Diagnóstico, Diseño e Implementación de Plan de Aprendizaje y Conocimientos" para que sea atendida por el plan PMAF mediante las iniciativas:

TH.2.3: Automatizar las herramientas para la Gestión por Competencias

TH.2.4: Elaborar y automatizar los perfiles de puestos

TH.2.5: Elaborar y automatizar el manual de especialidades por dependencia

TH.4.2: Automatizar y mejorar el proceso de evaluación de competencias

TH.5.1: Gestión Planes de Sucesión

TH.5.2: Gestión Planes de Desarrollo

TH.7.1: Automatizar el control y registro único de cursos e instructores

TH.7.2: Modernizar la herramienta que permita crear los diferentes catálogos del Proceso de Capacitación

TH.7.3: Automatizar y descentralizar el proceso de solicitud de capacitación interna o externa

TH.7.4: Automatizar las evaluaciones de capacitación

TH.7.5: Rediseñar el módulo de capacitación en el SIRH

TH.7.6: Crear una herramienta automatizada para llevar la ejecución de los Planes y Programas de Capacitación

Sin embargo, al analizar lo reportado en cronograma de avance de iniciativas REI-PMAF a diciembre 2020, comunicado por el exdirector PMAF al equipo REI mediante correo del 07-01-2021; no se puede determinar el origen real del avance reportado de 94.36% (en el informe de atención de esta acción se reporta 94%) ni la fórmula para su cálculo.

En consulta realizada al exdirector PMAF el 21-05-2021 señala al respecto: "...EL 96,23% es el resultado de avance del plan, según el cronograma entregado en el correo anterior, con corte a diciembre..."

Además, en el reporte de avance de atención se indica: "...según cronograma de trabajo la finalización de estas iniciativas están para el año 2021...". Pero, al verificar la documentación de traslado de iniciativa, enviada a cada patrocinador, se verifica que para estas iniciativas existen actividades cuya finalización está para el año 2024. Existe inconsistencia entre la información de control obtenida del proyecto REI y plan PMAF, por lo que no se puede realizar la validación.

Nombre del tratamiento: Alcanzar nivel 3 de modelo de madurez

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Seguimiento y control del Plan de Redes Eléctricas Inteligentes.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Víctor Solís Rodríguez

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

En la revisión de la documentación suministrada mediante correo del 06-05-2021 por la Gerencia General a través del Comité Implementador de REI, se identifica que el registro del seguimiento y control del REI se está realizando a través de la ficha de parametrización.

Nombre del tratamiento: Alcanzar nivel 3 de modelo de madurez

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Formulación de documento de propuesta de modificaciones en estructura año 2020 como parte de actividades en la capa "Arquitectura de Negocios" de la Iniciativa 5.0 Arquitectura empresarial alineada a las necesidades de la REI.	100%	86%	No validado

Responsable Control y aprobación: Víctor Solís Rodríguez

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

En correo del correo del 06-05-2021 por la Gerencia General a través del Comité Implementador de REI, a la Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicación (ATIC), se suministra cronograma "20201231-AEO-I Etapa Cronograma ajustes a la estructura", como fuente del valor reportado de 86%.

En correo del correo del 04-06-2021 enviado por la Gerencia General a través del Comité Implementador de REI, a la ATIC se indica que el cálculo del avance reportado lo hace automáticamente el MS Project. En la verificación de los datos del cronograma mencionado, se identificó que el valor corresponde al campo "% Completado".

En MS Project este campo calcula el porcentaje de la duración que lleva el proyecto, es un valor de tiempo, no de avance real de lo cumplido por tarea, por lo que no se puede verificar lo que se ejecuta realmente.

Nombre del tratamiento: Alcanzar nivel 3 de modelo de madurez

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Ejecución de la reestructuración.	100%	No reporta	No validado

Responsable Control y aprobación: Víctor Solís Rodríguez

SITUACIÓN DETERMINADA (RIESGO NO VALIDADO)

Se accedió el archivo del proyecto REI iniciativa "5.0 Arquitectura empresarial alineada a las necesidades de la REI" y en bitácora de reunión del 6-12-2020 realizada por el equipo de mejora continua, se toma el acuerdo de presentar una hoja de ruta para febrero 2021 para el desarrollo e implementación de un modelo de Arquitectura Empresarial. Por lo que la ejecución de la reestructuración se iniciaría después de esa fecha. En el cronograma del tratamiento de riesgo la acción "Ejecución de la reestructuración" está para iniciar en enero 2020. Sin embargo, en el cálculo para el reporte no se consideró esta acción.

Riesgo: RE-OEP8.F Ineficiencia en la optimización de los procesos según la metodología establecida. Deficiente gestión de gobernanza de datos.

Tratamiento	Meta Reportada	Meta Validada
Gobierno de datos	100%	49%

Dependencia: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante correo del 05-05-2021 el Líder de la célula "Iniciativa REI-5.7 Gobierno de Datos" adjunta para las acciones:

- "Realizar un diagnóstico para determinar el nivel de madurez de la CNFL en materia de Gobierno de Datos." Documentación de la gestión realizada para la contratación de la realización del diagnóstico. Se verificó en el SICOP la declaración desierta de la contratación 2020PP-000128-0000200001.

- "Analizar y promover alternativas con el propósito de realizar un diagnóstico para determinar el nivel de madurez de gobierno de datos en la CNFL.". Documentación de los acuerdos establecidos con TELCO GBM de Costa Rica S.A. para la "Donación de servicios para realizar un diagnóstico de gobierno de datos en la CNFL." Y con la Escuela de Administración Pública Universidad de Costa Rica para "Propuesta de colaboración para el desarrollo de actividades de gobierno y analítica de datos en la CNFL"

-"Realizar actividades varias relacionadas con la disciplina de gobierno de datos". Documentación relacionada con oficios la Gerencia General, informes semestrales al Coordinador Oficina Táctica de Proyectos, acuerdos con proveedores, borrador de documentos normativos (político y directriz) y presentaciones de power point para la atención de la iniciativa "Iniciativa REI-5.7 Gobierno de Datos".

Sin embargo, no se reporta avance ni se adjunta documentación probatoria para las acciones:

-"Definir una hoja de ruta para atender las brechas, oportunidades de mejora y recomendaciones identificadas durante el diagnóstico de Gobierno de Datos."

-"Realizar actividades definidas en la hoja de ruta de Gobierno de Datos, según cronograma de trabajo."

La diferencia entre la meta reportada del 100% y la validada del 49% se da porque en la fórmula para calcular la meta reportada se copia el avance acumulado de la acción "Realizar actividades varias relacionadas con la disciplina de gobierno de datos" que es del 100%; no se consideró los valores de las todas otras acciones que conforman el plan de tratamiento.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo del 05-05-2021 el Líder de la célula "Iniciativa REI-5.7 Gobierno de Datos" comenta para las acciones:

- Realizar un diagnóstico para determinar el nivel de madurez de la CNFL en materia de Gobierno de Datos. "...En primera instancia se inició el proceso de contratación del diagnóstico de madurez de gobierno de datos; sin embargo, el mismo se declaró desierto en abril del año 2020, debido a las medidas establecidas por la Administración frente a los efectos de la pandemia COVID-19 en las finanzas de la empresa. ..."

- Definir una hoja de ruta para atender las brechas, oportunidades de mejora y recomendaciones identificadas durante el diagnóstico de Gobierno de Datos. "...Se está a la espera de los resultados del

diagnóstico de madurez de gobierno de datos, con el fin de tomar como referencia las conclusiones y recomendaciones para definir la hoja de ruta de gobierno de datos e iniciar su ejecución...”.

-Realizar actividades definidas en la hoja de ruta de Gobierno de Datos, según cronograma de trabajo. *“...Se está a la espera de los resultados del diagnóstico de madurez de gobierno de datos, con el fin de tomar como referencia las conclusiones y recomendaciones para definir la hoja de ruta de gobierno de datos e iniciar su ejecución...”.*

Riesgo: RE-OEP8.G Ineficiencia en la optimización de los procesos según la metodología establecida. **Coordinación deficiente del Proyecto Outage Management System.**

Meta 2020	Meta Reportada	Meta Validada
100%	100%	100%

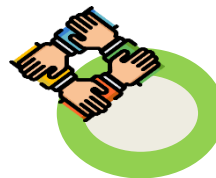
Tratamiento	Meta Reportada	Meta Validada
Recurso humano asignado por parte de los procesos internos insuficiente para atender las labores del proyecto Outage Management System.	100%	100%
Incumplimiento del programa de trabajo del proyecto OMS por parte de los responsables de los procesos internos	100%	100%
Incumplimiento del programa de trabajo del proyecto OMS por parte del proveedor	100%	100%
Recurso presupuestario insuficiente para atender los compromisos del proyecto OMS.	100%	100%

Dependencia: Dirección Distribución de Energía/ Proceso SAAD

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante correo del 27-04-2021 la Dirección del proyecto “Implementación del Sistema de Administración de Salidas de Servicio (OMS)” suministra copia del “Acta del Entregable” y del “Informe Administrativo de Cierre”, con fecha del 11-01-2021 ambos documentos, donde se da por concluido el proyecto.

2.4 PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO



Objetivo Estratégico: OEAC 09 Mejorar el bienestar y desempeño de los colaboradores

Riesgo: RE-OEAC 9.1 Gestión no efectiva del talento humano

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Alto

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

Nombre del tratamiento: Iniciativas de PMAF para la Unidad de Talento Humano			
Acciones	Programado	Reportado	Validado
Solicitud de información a los compañeros de PMAF de los avances de las iniciativas del Área y sus procesos.	100%	100%	100%
Responsable Control y aprobación: Angie Ureña, Roberto Bonilla			

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

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

La documentación consiste principalmente en bitácoras de reunión y correos de enero a diciembre 2020, donde se le da seguimiento y coordina el avance de las iniciativas PMAF relacionadas a la Unidad de Talento Humano.

Riesgo: RE-OEAC 9.2 Inadecuada Gestión Ética en la CNFL
Porcentaje programado: 100%
Nivel de riesgo residual: Moderado

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

Nombre del tratamiento: Proporcionar a las personas trabajadoras de la CNFL y otras partes interesadas información sobre los valores empresariales.			
Acciones	Programado	Reportado	Validado
Comunicar mediante los medios de comunicación establecidos por la empresa (correos electrónicos, revistas digitales, reuniones del SGI, Intranet e Internet, Redes Sociales) los valores empresariales.	100%	100%	100%
Responsable Control y aprobación: Comisión de Ética y Valores / Luis Diego Villalobos Yock			

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Se determinó el cumplimiento de la acción de divulgación de ética y los valores empresariales del tratamiento "Proporcionar a las personas trabajadoras de la CNFL y otras partes interesadas información sobre los valores empresariales", para mitigar el riesgo "RE-OEAC 9.2 Inadecuada Gestión

Ética en la CNFL" del objetivo "OEAC 09 Mejorar el bienestar y desempeño de los colaboradores", mediante la revisión de los correos electrónicos del año 2020, afiches, informes y plan de comunicación.

Nombre del tratamiento: Ejecutar actividades educativas en el tema valores empresariales, Código de Ética y Conducta y otros para las personas trabajadoras de la empresa.

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Desarrollar acciones de capacitación en las modalidades virtual y presencial sobre los valores empresariales y el Código de Ética y Conducta.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Comisión de Ética y Valores / Luis Diego Villalobos Yock

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Se comprobó el cumplimiento de las acciones sobre el tratamiento "Ejecutar actividades educativas en el tema valores empresariales, Código de Ética y Conducta y otros para las personas trabajadoras de la empresa", relacionadas con el riesgo de la estrategia empresarial "Inadecuada gestión ética en CNFL" objetivo "OEAC 09 Mejorar el bienestar y desempeño de los colaboradores".

En ese sentido, se revisó el informe de actividades de capacitación 2020, correos, listas de asistencia F-190 a cursos virtuales y presenciales, invitación a videoconferencias, cuestionarios sobre sobre curso virtual del Código de Ética y Conducta.

Nombre del tratamiento: Evaluar la gestión ética para mejorar las buenas prácticas empresariales.

Acciones	Programado	Reportado	Validado
1- Analizar los resultados de la aplicación de la Encuesta de Percepción de la Gestión Ética Empresarial 2019. 2- Realizar un plan con las acciones con base a los resultados de la encuesta e incorporarlas al Plan de Trabajo 2020.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Comisión de Ética y Valores / Luis Diego Villalobos Yock

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Se verificó el cumplimiento de las acciones del Plan de tratamiento "Evaluar la gestión ética para mejorar las buenas prácticas empresariales" relacionadas con el riesgo "Inadecuada gestión ética en CNFL" objetivo "OEAC 09 Mejorar el bienestar y desempeño de los colaboradores".

Se revisó el informe de resultados de la encuesta de percepción realizada en 2019, donde se comprobó que la Comisión de Valores destacó los aspectos de Comunicación y Capacitación e Incorporó la ética a los Sistemas de Gestión de la CNFL, los cuales fueron agregados como objetivos a desarrollar en el Plan de trabajo 2020 de la Comisión citada.

Nombre del tratamiento: Actualizar y comunicar los instrumentos de gestión ética empresarial.

Acciones	Programado	Reportado	Validado
1- Incorporar a los instrumentos de gestión ética empresarial los cambios apartar del Plan Estratégico vigente. 2- Gestionar la aprobación de los cambios incorporados a los documentos de gestión ética empresarial (valor Innovación, misión, visión, propuesta de valor). 3- Gestionar la publicación de los documentos de gestión ética empresarial actualizados. 4- Comunicar la actualización de los instrumentos de gestión ética empresarial.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Comisión de Ética y Valores / Luis Diego Villalobos Yock

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Se comprobó que la Comisión de Valores atendió las acciones establecidas en el tratamiento "Actualizar y comunicar los instrumentos de gestión ética empresarial" del riesgo "Inadecuada gestión ética en CNFL" del objetivo "OEAC 09 Mejorar el bienestar y desempeño de los colaboradores".

Se revisó y analizó los documentos aportados por la encargada de la Comisión de Ética y Valores, relacionados con la modificación al Código de Ética donde se incorpora el valor Innovación el cual cuenta con el VB del Área de Desarrollo y la Unidad de Talento Humano (nota 2602-0014), así como la aprobación de la Gerencia General (2001-0379), el cual fue dado a conocer a la población de la CNFL según nota 2100-0080 del Proceso Análisis Administrativo.

Nombre del tratamiento: Fortalecer la gestión de la Comisión de Ética y Valores.

Acciones	Programado	Reportado	Validado
1- Elaborar Plan de Trabajo 2020.	100%	100%	100%
2- Ejecutar el Plan de Trabajo 2020			

Responsable Control y aprobación: Comisión de Ética y Valores / Luis Diego Villalobos Yock

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Se comprobó el cumplimiento de las acciones establecidas del *tratamiento* "Fortalecer la gestión de la Comisión de Ética y Valores" del objetivo "OEAC 09 Mejorar el bienestar y desempeño de los colaboradores".

Se verificó la elaboración del Plan de Trabajo 2020 de la Comisión de Ética y Valores. Además, se comprobó mediante el informe de ejecución 2020 el cumplimiento de las actividades programadas en dicho Plan.

Objetivo Estratégico: OEAC 10 Mejorar las competencias estratégicas y de liderazgo en el Recurso Humano

Riesgo: RE-OEAC10 No reducir las brechas en competencias estratégicas

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Moderado

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

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

Acciones	Programado	Reportado	Validado
1- Realizar la actualización del manual de clases de acuerdo a los estudios de puesto realizados.	100%	100%	100%
2- Elaborar perfiles por clase por puesto, de acuerdo a la finalización de estudios de puesto.			

Responsable Control y aprobación: Arturo Mejía / Roberto Bonilla

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Se comprobó el cumplimiento de las acciones establecidas del tratamiento "Revisión y actualización permanente del Manual de clases e identificación de competencias" del objetivo "OEAC10 No reducir las brechas en competencias estratégicas".

Se revisaron las bitácoras de reunión F-107 del 2020 relacionadas con los cambios planteados al Manual de Clases donde se evidencian las acciones realizadas para la actualización de dicho Manual. Se revisaron los cambios al perfil de puestos técnicos. Se comprobó la elaboración del Manual de Clases del 27 de abril de 2020, sin embargo, el mismo no ha sido actualizado en intranet. Al respecto, la encargada en la UTH comunicó mediante correo electrónico del 25-05-2021 lo siguiente:

"En atención a su consulta, tal y como lo conversamos el Manual de clases de puestos que se encuentra en la página de intranet es el que está vigente, las modificaciones que se hagan deben llevarse nuevamente al Consejo para su aprobación y es cuando se podría actualizar el Manual en la intranet. En cuanto a los dos puntos me permito remitirle información aportada por el Área de Clasificación.

Realizar la actualización del manual de clases de acuerdo a los estudios de puesto realizados: Mensualmente desde el año 2020 a la fecha, se realizan reuniones con el personal del Proceso Clasificación y Valoración, para analizar los posibles ajustes que surgen de la dinámica normal de la empresa, entre ellos, por estudios de puestos; además, se tiene elaborado un informe con los ajustes realizados a la fecha. (adjunto minutas o bitácoras...).

Elaborar perfiles por clase por puesto, de acuerdo a la finalización de estudios de puesto:

En cuanto a esta acción se confirma la elaboración de los perfiles de puestos durante el año 2020 y anteriores; además, se cuenta en este año 2021 alineado a la meta de desempeño del Proceso Clasificación y Valoración TH 2.4 "Automatizar y Elaborar perfiles de puestos" con la programación

mensual para añadirle a dichos perfiles la técnica de las dimensiones del saber y darle un valor agregado a los mismos, convirtiéndolos en perfiles competenciales...

Finalmente, le informamos que la situación actual del Manual de clases, desde la Unidad de Talento Humano se ha elaborado un informe con los ajustes de junio 2018 a la fecha y la versión del Manual aplicando dichos ajustes, mismos que serán presentados ante el Consejo de Administración para posteriormente publicarlo en la intranet...".

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

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

Responsable Control y aprobación: Orlando Hernández Cordero / Luis Diego Villalobos Yock

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Se comprobó el cumplimiento de las acciones establecidas del tratamiento "Base de datos de capacitación y formación recibida de cada colaborador" del objetivo "OEAC10 No reducir las brechas en competencias estratégicas".

Se revisó mediante el sistema SIRH la incorporación de títulos académicos de los funcionarios seleccionados en la muestra.

2.5 PERSPECTIVA SOCIO AMBIENTAL



Objetivo Estratégico: OESA 11 Fomentar la creación de valor implementando un modelo integral de sostenibilidad

Riesgo: RE-OESA 11.1 Inadecuada implementación del modelo integral de sostenibilidad (social y ambiental) Parte interesada: Clientes (comunidades en vulnerabilidad social).

Riesgo: -RE-OESA 11.2 Inadecuado relacionamiento con partes interesadas.

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: RE-OESA11.1 Moderado / RE-OESA11.2 Bajo

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
N/A	No validado

Nombre del tratamiento: No se estableció Plan de Tratamiento

Acciones	Programado	Reportado	Validado
No se establecieron acciones	N/A	N/A	N/A

Responsable Control y aprobación:

SITUACIÓN DETERMINADA (RIESGO NO VALIDADO)

Nota de la Administración.

“Debido a que los niveles de los riesgos están controlados, cuadrantes amarillos (severidad moderada) y verdes (severidad baja) como resultado del mapa térmico, continuaremos en el proceso de monitoreo, estableciendo y aplicando los controles actuales para administrar dichos riesgos con el fin de mantenerlos en los cuadrantes respectivos. Lo acordado anteriormente es con base al artículo 4.5 Administración de riesgos, de la Directrices para el SEVRI emitidas por la Contraloría General de la República”.

3. OPORTUNIDADES DE MEJORA

3.1 Generales

(procesos de control)

- 1) Valorar la implementación de expedientes centralizados, por Gerencia y Dirección, con la información del seguimiento de los Riesgos Estratégicos que les corresponde liderar. Se considera que dicho expediente debería incluir, entre otros documentos: acciones específicas para el cumplimiento de cada plan de tratamiento, informes de avance sobre esas acciones, según meta establecida y los entregables (producto) que respalde ese avance.

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

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

(gestión del riesgo)

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

(gestión del riesgo)

- 3) Revisar las acciones establecidas para los planes de tratamiento que presentan limitaciones en su diseño, de manera que se garantice su eficiencia y contribuyan a la minimización de la materialización de los riesgos. De acuerdo con los resultados tomar las acciones que corresponda.

Nota: Las oportunidades mejora señaladas en los puntos 2) y 3) anteriores se asocian a recomendaciones emitidas a la Dirección Administración y Finanzas mediante nota 1001-0609-2020 del 04 de noviembre de 2020 en los resultados del estudio 3.5.3 Gestión de Riesgo Financiero.

(procesos de control)

- 4) En el registro de avance realizado en los diferentes cronogramas establecidos, considérese medir el avance de una tarea en función de los productos entregables y no solo sobre la duración para realizar la tarea.

Nota: Se determinó la situación en casos en que se empleó el MS Project.

(procesos de control)

- 5) Establecer un modelo estándar de cálculo para atender el nivel de cumplimiento de planes de tratamiento, según el tipo acción. Asimismo, comunicar dicho modelo a los responsables que correspondan.

(gestión del riesgo)

- 6) Analizar las acciones definidas en los planes de tratamiento del riesgo, con el fin de valorar que estas se presenten de forma detallada para permitan identificar los productos (entregables) que deben obtenerse con la implementación de cada una éstas. Al no contar con un detalle de las acciones, se dificulta determinar el resultado esperado.

(gestión del riesgo)

- 7) Definir un mecanismo para la atención de las acciones establecidas en los planes de tratamientos de riesgo que fueron transferidas a las iniciativas del Plan Modernización Administración Financiera (PMAF), tomando en cuenta el cierre del PMAF a diciembre 2020.

3.2 Específicas

(gestión del riesgo)

- 1) Asegurarse se implementen acciones, en los planes de tratamiento de riesgos estratégicos cuyas medidas corresponden a un monitoreo (seguimiento), preventivas que permitan mitigar la materialización de los riesgos identificados, como lo son: Incremento del costo del KWh, Disminución en las ventas de energía en KWh, Retiro de activos, Control del margen de operación, Gestión de cobro eficiente, Seguimiento mensual bimensual al flujo de Caja, Seguimiento cuentas por cobrar ventas de energía y Seguimiento a programación del pago de la deuda.

Nota: Se identificaron controles que se citan en la valoración del riesgo estratégico, proporcionada por personal de la Gestión Integral de Riesgos de la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, asociados a los riesgos que se citan en la oportunidad de mejora 1) anterior, pero no se determinaron controles preventivos.

(gestión del riesgo)

- 2) Tomar las acciones que correspondan para que las metas de las razones financieras incluidas en los Estados Financieros se muestren actualizadas, de manera que los usuarios de la información no sean inducidos a error y se muestre la situación financiera real de la Compañía.

Nota: Refiérase a la situación determinada con el seguimiento a la razón de cobertura de intereses y razón de endeudamiento, citadas en este documento.

(gestión del riesgo)

- 3) Considerar para el plan de tratamiento "Retiro de activos", cuya acción indica "Seguimiento al monto de retiro de activos", establecer metas mensuales, de manera que el trimestre sea comparable con el saldo contable.

Nota: Las propuestas antes señaladas fueron informadas a la Dirección Administración y Finanzas mediante nota 1001-0609-2020 del 04 de noviembre de 2020, cuyo asunto fue Resultados del estudio 3.5.3 Gestión de Riesgo Financiero.

(gestión del riesgo)

- 4) Verificar si las acciones tomadas y descritas en los informes mensuales denominados: "Evaluación de la Continuidad del Servicio Eléctrico", para subsanar los eventos presentados en la red eléctrica y que afectan la continuidad del servicio, fueron efectivas y no se continúa presentando el evento identificado. Es conveniente, establecer el plazo para efectuar el seguimiento para determinar si la acción implementada fue efectiva e incluirlo como un resultado en los informes mensuales citados.

(procesos de control)

- 5) Analizar la conveniencia que el documento que contiene el "Portafolio de Servicios", sea enviado mediante una nota formal a la dependencia encargada de su divulgación y no por correo electrónico como se realiza en la actualidad, dada la importancia que reviste dicho documento y sus efectos en los clientes y la trazabilidad en caso que los funcionarios encargados no se encuentren.

Asimismo, cerciorarse que la dependencia encargada de realizar dicha divulgación remita un informe a las instancias que procedan sobre el detalle los clientes a los cuales se les comunicó el nuevo Portafolio de Servicios. Es conveniente, establecer el período para la elaboración de este documento.

Nota: En caso que dicha labor sea trasladada a otra dependencia de la CNFL, considerar realizar los ajustes que procedan.

(procesos de dirección)

- 6) Analizar la viabilidad de disponer de un portafolio de servicios de valor agregado para los segmentos de clientes de la CNFL que no se consideren en su atención en la Estrategia Empresarial.

(procesos de control)

- 7) Analizar en la iniciativa de PMAF "TH.5.2: Gestión Planes de Desarrollo" el método empleado para reportar el avance real de su cumplimiento considerando que se está reportando el

avance para la entrega de un producto, no en el avance real del desarrollo de la iniciativa ni el de la acción asociada para el tratamiento del riesgo definido.

4. RECOMENDACIONES GENERALES

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

- I. Dar por recibido el documento "Resultados Seguimiento Estrategia Empresarial 2019-2023: Validación Plan de Tratamiento Riesgos Estratégicos IV Trimestre 2020" presentado por la Auditoría Interna.
- II. Instruir a la Administración realizar un análisis de las oportunidades de mejora (general y específicas) señaladas por la Auditoría Interna con el fin determinar la viabilidad de la implementación de las mismas. Con base en los resultados obtenidos, establecer un plan de acción con plazos y responsables para su ejecución y comunicar a ese Órgano Colegiado lo correspondiente.

En resumen, se determinó conveniente comunicar a la Administración diecisiete recomendaciones que contribuyen en el mejoramiento de las situaciones determinadas.

ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN

3.1 ÁREA ACTIVOS

1. 3.1.1 Cuentas por cobrar

Proceso: Elaborar estados financieros. Subproceso: Activo corriente. Alcance: Cuentas por cobrar Consumidores (Servicios eléctrico, estimación para incobrables; Gobierno (Servicios eléctricos, crédito fiscal impuesto de ventas).

OBJETIVO

Revisar la composición de los registros contables de las Cuentas por cobrar (Consumidores y Gobierno), la presentación en los estados financieros y los mecanismos de control establecidos para su gestión, con el fin de obtener una seguridad razonable y confiable del saldo de la cuenta de acuerdo con el Marco Normativo que la regula.

ESTUDIOS EN PROCESO DE EJECUCIÓN

3.1 ÁREA ACTIVOS

1. 3.1.2 ESTUDIO: Inventarios

Proceso: elaborar estados financieros. Subproceso: Activo corriente. Alcance: Inventarios (Materiales de operación y mantenimiento; Materiales de inversión)

OBJETIVO

Analizar la composición de los registros contables de la cuenta de Inventarios, la presentación en los estados financieros (Materiales de operación y mantenimiento; Materiales de inversión) y los mecanismos de control establecidos para protegerlos y conservarlos, así como, para la recopilación, proceso y calidad de la información, para obtener una seguridad razonable y confiable de la cuenta de acuerdo con el Marco Normativo que la regula y comprobar si las dependencias encargadas de su administración cumplen con los mecanismos de control.

3.2 ÁREA PASIVOS

1. 3.2.1 Cuentas por pagar

Proceso: Elaborar estados financieros. Subproceso: Pasivos no corriente, Cuentas por pagar. Alcance: Retención y pago de impuestos, Otras cuentas por pagar (Impuesto Valor Agregado Energía; Impuesto Valor Agregado; Otros Servicios; Retención 2% Impuesto Renta; Cuentas Varias).

OBJETIVO

Evaluar los registros contables de las cuentas por pagar (Retención y pago de impuestos), 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.

3.3 ESTADO RESULTADOS INTEGRALES

1. 3.3.1 Gastos de operación

Proceso: Elaborar estados financieros. Subproceso: Estado de resultados integrales. Alcance: Gastos de operación (Administrativos; Comercialización).

OBJETIVO

Evaluar los registros contables y presupuestarios de la cuenta Gastos de operación (Administrativos; Comercialización), 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.

3.5 OTRAS ACTIVIDADES

1. 3.5.2 Gestión de los procesos financieros

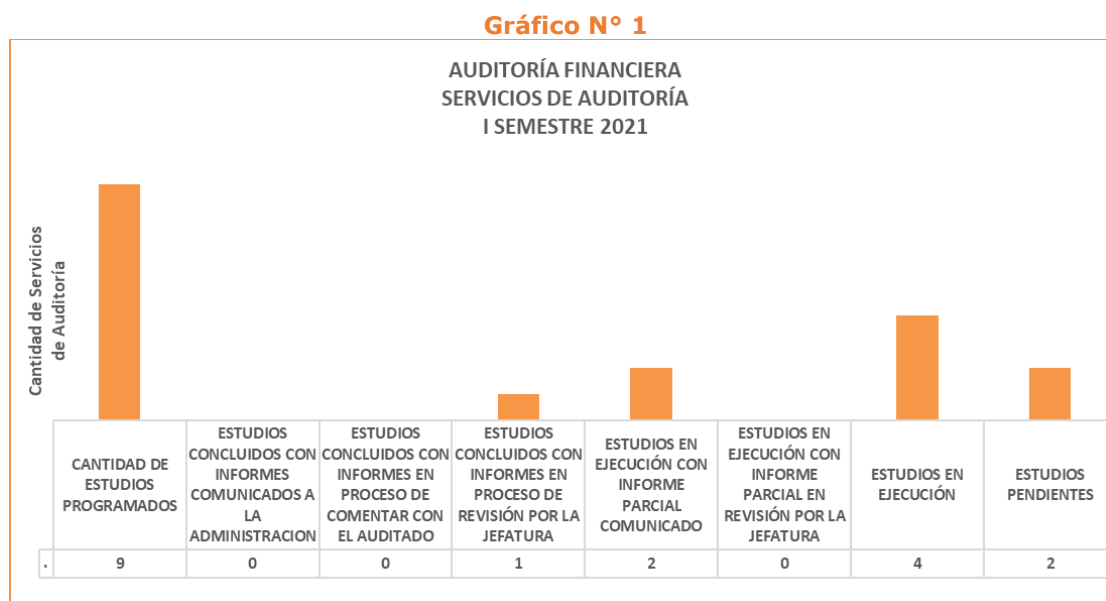
Proceso: Procesos de gestión de recursos; Subproceso: Gestionar la administración financiera y contable; Alcance: Gestión de los procesos financieros.

OBJETIVO

Evaluar los mecanismos de control establecidos en la gestión de los procesos financieros, para obtener una seguridad razonable y confiable de su administración de acuerdo con el Marco Normativo que la regula.

En resumen, en este primer semestre de 9 estudios programados, 1 (11%) estudio concluido con informe en proceso de revisión por parte de la jefatura, 2 (22%) estudios en ejecución con informe parcial comunicado, 4 (44%) estudios se encuentran en proceso de ejecución y 2 (22%) estudios sin iniciar. Además, en este semestre se comunicaron los resultados de tres de los estudios concluidos en el segundo semestre de 2020.

A continuación se presenta gráficamente:



Fuente: Registro Especial Estadísticas Auditoría Financiera, GPA/2021

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 ACTIVOS

1. 3.1.2 Cuentas por cobrar

Nota 1001-0304-2021 enviada el 05 de mayo de 2021

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

Las seis recomendaciones emitidas a la Dirección Administración y Finanzas que en el informe de seguimiento anterior se reportaron tres en proceso de aplicación y tres pendientes de aplicar, cuatro fueron atendidas y dos se mantienen en proceso de atención, cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

1) 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.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de los auxiliares contables al 31 de enero de 2021, se evidencia que dos de las cuentas por cobrar al ICE presentan saldos antiguos pendientes de cobro y dos muestran saldos de naturaleza diferente a la cuenta (en negativo), a continuación el detalle:

Cuenta	Descripción	Saldo a enero 2021
1815251517	DEVOLUCION DEPOSITOS GARANTIA TELEFONOS	-
1815251520	ALQUILER DE DUCTOS	507 817
1815251540	OTROS SERVICIOS	22 278 928
181525156501	COMISION COBRO RECIBOS TELEFONICOS ICE	- 52 925
181525156502	COMISION COBRO RECIBOS SERVICIOS ELECTRI	- 6 483

Cabe mencionar que el Área Administración Financiera aportó evidencia de las acciones que ha realizado para que no se presenten saldos de naturaleza diferente a la cuenta y los saldos antiguos por cobrar al ICE; no obstante, a enero 2021 se siguen mostrando estas situaciones.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 27 de enero de 2021 y del 02 de febrero de 2021, la jefatura de la Unidad Administración Financiera y Contable, le manifestó a la profesional de auditora lo siguiente:

"Con relación a la consulta de las cuentas 181525156501 y 181525156502, adjunto correo electrónico en donde se plantea el problema de las diferencias en estas cuentas y las acciones a realizar para corregir el registro".

"Adjunto correo de funcionaria del Área Administración Financiera en donde explica y aporta documentación del trabajo que se está realizando con respecto la auxiliar de cuentas por cobrar".

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de los comprobantes de diario (CD) 05 Registro de Cuentas por Cobrar, Depósitos de Garantía, Liquidaciones de Estudio y Gastos de Viaje, Diferencias Cambiarias de las Cuentas por Cobrar y Ajustes Varios, de setiembre 2019 y los movimientos en el sistema SACP Contabilidad, se determina que los ¢4.177.965 registrados en la cuenta 18152510 "Ministerio De Hacienda - Impuesto Sobre" del período 2015, fueron reversados; no obstante las cuentas 181525300301 "Adelanto Pago Impuesto Ventas - Administ" y 181525300302 "Adelanto Pago Impuesto Ventas Administra", aún presentan un saldo que proviene de períodos anteriores no identificados, ni justificados.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En respuesta del 15 de diciembre de 2020, la jefatura de la Unidad Administración Financiera y Contable, le manifestó a la profesional de auditoría lo siguiente:

"En caso de esta cuenta 181525300301 que corresponde al adelanto que se aplica a los pagos con tarjeta l canalizados a través de EVERTEC (BCR), para noviembre hay un saldo que aplicar por 88.626.967.90 y el monto que existe es de 99.590.219.62. Esta diferencia debe de ser conciliada por el proceso Administración de la Recaudación para detectar donde esta esa diferencia.

Este saldo se va limpiando de un mes a otro, porque los impuestos se pagan en los primeros 15 días del mes siguiente. Estos créditos se registran de acuerdo con los reportes remitidos por el Proceso Administración de la Recaudación, por ese motivo, considero que es ahí donde deben conciliar dicha cuenta. Vamos a informar de nuevo para que estén atentos al seguimiento de esta cuenta.

En el caso de la cuenta 181525300302 que también corresponde a adelanto por pago con tarjetas del Banco Nacional y es utilizada por la Administración Financiera, se girará la instrucción para determinar la diferencia. La cuenta según datos presenta un saldo de ¢1.604.963.62, pero el dato que se debe limpiar en el mes de Noviembre por ¢1.414.009, la diferencia de esta cuenta sería por ¢ 190.954.62."

2. 3.1.9 Fondo de Ahorro

Nota 1001-0440-2021 enviada el 29 de julio de 2021

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

Las dos recomendaciones emitidas al Área Fondo de Ahorro que en el informe de seguimiento anterior se reportaron en proceso de aplicación, las dos se mantienen en ese proceso; cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la Metodología para estimación de incobrables establecida por el Área Fondo de Ahorro (AFA), que indica:

"En diciembre de cada año se ajustará el saldo de la estimación por incobrables con el monto equivalente al saldo de los préstamos hipotecarios (principal e intereses) que tengan un atraso igual o mayor a 150 días. Este ejercicio se debe realizar a mitad del período contable y en el transcurso del mismo, de ser necesario"

Se determina que el aspecto planteado en la recomendación continúa en proceso, por cuanto la NIIF 9 Instrumentos Financieros establece que si la entidad eventualmente ha determinado por medio de evidencia suficiente y adecuada de que desde la fecha de su reconocimiento inicial hasta la fecha de presentación de sus estados financieros, no ha ocurrido un aumento significativo en el nivel de riesgo crediticio asociado a un instrumento financiero, se debe reconocer una estimación para pérdidas crediticias tomando como base la probabilidad de pérdidas crediticias esperadas correspondientes a los próximos 12 meses o en su defecto si determinara la existencia de un aumento significativo en el nivel de riesgo de crédito, se debe reconocer una estimación para pérdidas crediticias tomando como base la probabilidad de pérdidas crediticias esperadas correspondientes al tiempo de vida del activo financiero. Este monto debe ser actualizado en cada fecha de presentación de Estados Financieros, lo anterior a efecto de reflejar de forma fiable y oportuna los cambios que experimenta el nivel de riesgo de crédito asociado con los activos financieros del Fondo de Ahorro.

Además, dicha metodología no considera dentro del cálculo de la estimación por incobrables los activos financieros con menos de 150 días de atraso, lo cual no se ajusta al enfoque de deterioro del valor de activos financieros establecido en la NIIF 9 Instrumentos Financieros, que señala que ya no es necesario que ocurra un suceso que dé origen a una pérdida crediticia para que la entidad esté en la obligación de reconocer una pérdida por deterioro del valor de los activos financieros.

Lo anterior fundamentado en los siguientes párrafos de la NIIF 9 Instrumentos Financieros:

"5.5 Deterioro de valor

5.5.3 *Con sujeción a los párrafos 5.5.13 a 5.5.16, en cada fecha de presentación, una entidad medirá la corrección de valor por pérdidas de un instrumento financiero por un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo, si el riesgo crediticio de ese instrumento financiero se ha incrementado de forma significativa desde su reconocimiento inicial.*

5.5.5 *Con sujeción a los párrafos 5.5.13 a 5.5.16, si, en la fecha de presentación, el riesgo crediticio de un instrumento financiero no se ha incrementado de forma significativa desde el reconocimiento inicial, una entidad medirá la corrección de valor por pérdidas para ese instrumento financiero a un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas en los próximos 12 meses.*

5.5.9 *En cada fecha de presentación, una entidad evaluará si se ha incrementado de forma significativa el riesgo crediticio de un instrumento financiero desde el reconocimiento inicial...*

5.5.10 Una entidad puede suponer que el riesgo crediticio de un instrumento financiero no se ha incrementado de forma significativa desde el reconocimiento inicial si se determina que el instrumento financiero tiene un riesgo crediticio bajo en la fecha de presentación (véanse los párrafos B5.5.22 a B5.5.24).

5.5.11 Si la información con vistas al futuro razonable y sustentable está disponible sin coste y esfuerzo desproporcionado, una entidad no puede confiar únicamente en información sobre morosidad para determinar si se ha incrementado el riesgo crediticio de forma significativa desde el reconocimiento inicial....

5.5.17 Una entidad medirá las pérdidas crediticias esperadas de un instrumento financieros de forma que refleje:

(a) un importe de la probabilidad ponderada no sesgado que se determina mediante la evaluación de un rango de resultados posibles;

(b) el valor temporal del dinero; y

(c) la información razonable y sustentable que está disponible sin costo o esfuerzo desproporcionado en la fecha de presentación sobre sucesos pasados, condiciones actuales y pronósticos de condiciones económicas futuras.

5.5.18 Al medir las pérdidas crediticias esperadas, una entidad no necesita necesariamente identificar todos los escenarios posibles. Sin embargo, considerará el riesgo o probabilidad de que ocurra una pérdida crediticia, reflejando la posibilidad de que ocurra y de que no ocurra esa pérdida crediticia, incluso si dicha posibilidad es muy baja.

B5.5.2 Las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo se espera generalmente que se reconozcan antes de que un instrumento financiero pase a estar en mora...

B5.5.22 El riesgo crediticio de un instrumento financiero se considera bajo a efectos del párrafo 5.5.10, si el instrumento financiero tiene un riesgo bajo de incumplimiento, el prestatario tiene una capacidad fuerte de cumplir sus obligaciones de flujos de efectivo contractuales en el plazo próximo y los cambios adversos en las condiciones económicas y de negocio en el largo plazo pueden reducir, pero no necesariamente, la capacidad del prestatario para satisfacer sus obligaciones de flujos de efectivo contractuales. Los instrumentos financieros no se estima que tengan un riesgo crediticio bajo cuando se consideran como que tienen un riesgo bajo de pérdida simplemente debido al valor de la garantía colateral y el instrumento sin ésta no se juzgaría de riesgo crediticio bajo...

B5.5.24 Las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo no se reconocen en un instrumento financiero simplemente porque se había considerado con un riesgo crediticio bajo en el período de presentación anterior y no se considera que tenga un riesgo crediticio bajo en la fecha de presentación. En este caso, una entidad determinará si ha habido un incremento significativo del riesgo crediticio desde el reconocimiento inicial y por ello, se requiere que las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo se reconozcan de acuerdo con el párrafo 5.5.3.

B5.5.28 Las pérdidas crediticias esperadas son una estimación de la probabilidad ponderadas de las pérdidas crediticias (es decir, el valor presente de todas las insuficiencias de efectivo) a lo largo de la vida esperada del instrumento financiero... Puesto que las pérdidas crediticias esperadas consideran el importe y calendario de los

pagos, una pérdida crediticia surge incluso si la entidad espera que se le pague completamente pero más tarde que cuando se debe contractualmente.

B5.5.41 El propósito de estimar pérdidas crediticias esperadas no es estimar el escenario más desfavorable ni estimar el escenario más favorable. En su lugar, una estimación de las pérdidas crediticias esperadas reflejará siempre la posibilidad de que ocurra o no ocurra una pérdida crediticia, incluso si el resultado más probable es que no haya pérdida crediticia.

B5.5.52 La información histórica es un sostén o base importante desde la cual medir las pérdidas crediticias esperadas. Sin embargo, una entidad ajustará la información histórica, tal como la experiencia de pérdidas crediticias, sobre la base de la información observable actual para reflejar los efectos de las condiciones actuales y su pronóstico de condiciones futuras que no afecten al período sobre el cual se basa la información histórica...".

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 15 de julio de 2021, la jefatura del AFA le manifestó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento lo siguiente:

"Para la estimación de incobrables se estableció una antigüedad igual o mayor a 150 días, con base en la asesoría y recomendación hecha por la auditoría externa.

Debido a que el Fondo tiene una alta recuperación de sus cuentas por cobrar y además cuenta con las garantías de respaldo necesarias en el caso de los préstamos fiduciarios e hipotecarios, el auditor externo recomendó aplicarlo de manera simplificada con base en ese parámetro.

Se justifica además en el hecho de la mayor parte de los saldos atrasados que se presentan en el FAP son producto de incapacidades temporales de los funcionarios, los cuales, se recuperan por planilla en un plazo menor a esos 150 días, siendo en muy pocas ocasiones que se llega a alcanzar la condición para registrar la estimación por incobrables.

Por ejemplo, el señor auditor indicó:

- *La gran mayoría de cuentas por cobrar se recuperan por medio del cobro hecho en las planillas, por lo cual se produce una gran recuperación de las cuentas.*
- *El índice de morosidad es muy bajo.*
- *En el caso de los préstamos hipotecarios, se cuenta con la garantía real constituida por el bien inmueble. Si se tuviese que llegar a un proceso judicial, se recupera el bien inmueble.*

En nuestro caso particular, luego de agotada la gestión administrativa de cobro de saldos atrasados, se eleva a trámite judicial el caso que ha cumplido 150 días y se registra la respectiva estimación de incobrables.

La normativa establece que se debe realizar en diciembre de cada año, previendo reflejar el registro correspondiente al período, pero al mismo tiempo el ejercicio se puede realizar en el transcurso del período contable en caso de ser necesario.

Artículo 21. Estimación para incobrables préstamo personal

En diciembre de cada año se ajustará el saldo de la estimación por incobrables con el monto equivalente al saldo de los préstamos personales (principal e intereses) que tengan un atraso igual o mayor a 150 días. Este ejercicio se debe realizar a mitad del período contable y en el transcurso del mismo, en caso de ser necesario.

Artículo 22. Estimación para incobrables préstamos de vivienda

En diciembre de cada año se ajustará el saldo de la estimación por incobrables con el monto equivalente al saldo de los préstamos hipotecarios (principal e intereses) que tengan un atraso igual o mayor a 150 días. Este ejercicio se debe realizar a mitad del período contable y en el transcurso del mismo, en caso de ser necesario.

La auditoría externa revisó y avaló este mecanismo en su informe final al 31 de diciembre de 2020”.

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de los Estados Financieros Auditados a diciembre 2020 e internos a mayo 2021, se determina que se realiza una adecuada clasificación de los riesgos, no obstante, los métodos utilizados para medir los riesgos de crédito, mercado y de liquidez no se revelan; estos incluyen según la NIIF 7 Instrumentos Financieros: Información a revelar:

- **Información sobre las prácticas de gestión del riesgo crediticio y cómo se relaciona con el reconocimiento y medición de las pérdidas crediticias esperadas, incluyendo los métodos, supuestos e información utilizados para medirlas estas últimas.**
 - **Máximo nivel de exposición al riesgo de crédito.**
 - **Análisis de vencimientos por bandas de tiempo o datos cuantitativos resumidos, acerca de la exposición al riesgo de liquidez.**
 - **Procedimientos de control interno y planes de contingencia para gestionar el riesgo de liquidez.**
- Análisis de sensibilidad para gestionar el riesgo de mercado, así como los métodos e hipótesis utilizados al elaborarlo.**

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 15 de julio de 2021, la jefatura del AFA le manifestó a la profesional de auditoría del seguimiento lo siguiente:

"a) *Riesgo de crédito:*

A través de su normativa, el Fondo de Ahorro estableció políticas y requerimientos necesarios para el otorgamiento de un crédito, dentro de las que se encuentra la capacidad de pago para atender con solvencia los pagos que se deriven del crédito que está solicitando para ser sujeto de crédito.

Como parte del análisis crediticio que se le hace al solicitante, se comprueba que el salario neto del solicitante no sea menor al salario mínimo inembargable, tal y como se establece en el Artículo 3 de los Lineamientos: "El salario neto, después del cálculo del nuevo préstamo, no podrá ser menor al salario mínimo inembargable vigente, basado en la escala de salarios del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social".

El índice de morosidad es muy bajo; equivale a 0.01% al mes de mayo 2021; y corresponde en su gran mayoría a las operaciones que presentan atraso por razones de incapacidad por enfermedad, pero se pagan al mes siguiente, o que cuentan con permiso sin goce de salario, así como a los ex trabajadores que al retirarse quedaron con saldos pendientes, todos los cuales se gestionan oportunamente.

Es importante mencionar que de acuerdo con el artículo 14 del Reglamento, los aportes personales y patronales constituyen en cada caso, garantía real y obligatoria de las operaciones de crédito y son aplicados a la cancelación parcial o total de las deudas

Adicionalmente, la operación del Fondo genera un flujo de fondos de entrada permanente, proveniente de las recuperaciones de los créditos, intereses ganados por inversiones, los aportes de los empleados y los aportes patronales. El capital acumulado del FAP lo convierte en una entidad financiera sólida que puede continuar operando normalmente y generando ganancias. Además, cuenta con una reserva en efectivo suficiente en inversiones de corto plazo, la cual le permite mantener la liquidez y solidez que requiere para su operación diaria.

Vamos a ampliar la redacción de este riesgo en los estados financieros mensuales, para que el lector cuente con una mejor comprensión y respaldo.

b) Riesgo de liquidez

El cobro de aportes y cuotas de préstamo se hace mediante deducción directa al salario del trabajador y constituye más del 99% de las cuotas, por lo que el riesgo de flujos de efectivo está asociado a la liquidez de la Compañía y a la demanda de crédito por parte de los trabajadores.

Dentro de las políticas de cobro se aplica que a la tercera cuota pendiente de pago se traslada la deuda a los fiadores en caso de los créditos personales o se envía el trámite a cobro judicial en caso de los créditos hipotecarios donde la garantía se mantiene, aunque ya no sean funcionarios de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz y por ende socios del Fondo de Ahorro.

Tal y como lo señalé en el punto anterior, el Fondo genera un flujo de fondos de entrada permanente, proveniente de las recuperaciones de los créditos, intereses ganados por inversiones y los aportes de los empleados y los aportes patronales. Además, realiza inversiones a corto plazo en títulos 100% públicos.

Es conveniente aclarar que el Fondo de Ahorro no tiene pasivos que le produzcan una alta demanda de liquidez para hacerle frente. El pasivo relacionado con los Aportes CNFL no trasladados, está directamente relacionado con la cuenta por cobrar a la CNFL y el monto de ¢ 200 millones por pagar a la Compañía para el financiamiento del préstamo de vacaciones se deriva del artículo 95 de la Convención Colectiva de Trabajo.

c) Riesgo tasa de interés

Las tasas de interés del Fondo están indexadas a la tasa básica pasiva y al índice de inflación interanual y como es lógico el aumento o disminución de ambos índices provocan movimientos en las tasas de interés.

Sin embargo, la normativa del Fondo establece rangos para las tasas de interés de los productos crediticios, lo cual permite equilibrar cualquier variación significativa que afecte su rentabilidad en caso de disminución o la liquidez de sus deudores en el caso de un aumento.

A continuación algunos ejemplos:...”

ÁREA PASIVO

1. 3.2.1 Depósitos recibidos en garantía

Nota 1001-0397-2021 enviada el 09 de julio de 2021

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

De dos recomendaciones emitidas a la Dirección Comercialización que en el informe de seguimiento anterior se reportaron en proceso de aplicación, una fue atendida y una se mantiene

en proceso de atención, cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

Revisar y depurar las inconsistencias que se originan por los errores y debilidades presentados en el sistema SIPROCOM, con el fin de que la composición e integridad del registro en las bases de datos muestren información correcta y que los estados financieros reflejen la presentación fidedigna de esta cuenta.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

En la revisión realizada a las bases de datos de marzo 2021 con los reportes contables, se determinó que se continúan presentando diferencias entre ambos registros:

CUENTA CONTABLE	DESCRIPCIÓN	MONTO CUENTA CONTABLE	MONTO BASE DE DATOS	DIFERENCIA
223060	Depósitos de garantía activos-Consumid	₡ 22 037 490 474,22	₡ 22 031 924 584,34	₡ 5 565 889,88
223061	Convenios pago depósitos garantía-Cont	₡ 79 301 925,00	₡ 78 703 150,00	₡ 598 775,00
223062	Convenios depósito garantía facturados	₡ 18 784 950,00	₡ 14 400 805,00	₡ 4 384 145,00
223064	Depósitos garantía Serv. Electr. Factura	-₡ 1 688 890,00	₡ 2 856 280,00	-₡ 4 545 170,00

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 19-05-2021, el coordinador del Proceso de Administración Auxiliares Contables le manifestó a la profesional de auditoría lo siguiente:

"... procedo remitir justificación de las diferencias correspondientes a las cuentas solicitadas. Como siempre lo he mencionado en todos mis correos, las mismas siempre van a existir, pues la mismas surgen por diferentes motivos, las cuales puede que algunas se dan una única vez, otras ocasionalmente, otras requieren de más estudio (hasta meses) para su solución. Pues recordemos que las sucursales son los que administran los datos, que al final del recorrido contable; y dependiendo de la acción realizada por los funcionarios de las sucursales repercute en una o varias diferencias.

Dicho lo anterior, y según análisis realizado por los encargados de la administración contable de las cuentas procedo justificar diferencias (lo cual también en la mayoría de los casos son inmateriales).

..."

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES

1. 3.3.2 Ventas de energía

Nota 1001-0305-2021 enviada el 07 de mayo de 2021

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

De cinco recomendaciones emitidas a la Dirección Comercialización, dos fueron atendidas y tres se mantienen en proceso de atención, cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

1) Tomar las acciones que correspondan, con el fin de contar con la prueba documental escrita completa y de fácil acceso para consultas, donde las partes dejan en forma expresa sus obligaciones y derechos con relación al objeto contractual.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la documentación enviada por las Sucursales, se determina que aún existen clientes sin los contratos señalados en el anexo N° 1, Clientes sin contrato. Ver anexo N°1, Clientes sin contrato (reportados en el anterior informe).

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 08 de abril de 2021, la jefatura de la Sub Dirección, Dirección Comercialización, le manifestó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento lo siguiente:

"...

Se le dirigió correo a cada Jefe de Sucursal con el propósito que se sirvieran atender según se solicita. Si conviene citar que en efecto, servicios de electricidad de larga data (antiguos) no se accionaba la firma de contratos, pero, en servicios en donde sí operaba el contrato, de existir Fórmula de Referencia No. 363, esos servicios sí deben ser subsanados por parte de las Sucursales".

RECOMENDACIÓN

1) Tomar las acciones que correspondan, con el fin de asegurar que se cuente en forma completa con los Contratos y que estos documentos sean de fácil acceso para consultas, con el fin de cumplir con lo que establece la normativa vigente que regula esta actividad.

RECOMENDACIÓN

2) Realizar un análisis para determinar si existen otros casos donde no se cuenta con Contratos en forma completa. Documentar por escrito esta labor y de acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que correspondan.

SITUACIÓN ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la documentación enviada por las Sucursales, se determina que aún existen clientes con contratos incompletos señalados en el anexo N° 2, Clientes con contratos incompletos. Ver anexo N°2, Clientes con contratos incompletos (reportados en el anterior informe).

Además, se solicitó mediante una nueva muestra de 15 clientes, los contratos para el suministro de energía, determinando que el contrato con número de NISE 28088500, se encuentra incompleto.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN PARA LAS DOS RECOMENDACIONES

En correo electrónico del 08 de abril de 2021, la jefatura de la Sub Dirección, Dirección Comercialización, le manifestó a la profesional de Auditoría lo siguiente:

"...

Se le dirigió correo a cada Jefe de Sucursal con el propósito que se sirvieran atender según se solicita. Si conviene citar que en efecto, servicios de electricidad de larga data (antiguos) no se accionaba la firma de contratos, pero, en servicios en donde sí operaba el contrato, de existir Fórmula de Referencia No. 363, esos servicios sí deben ser subsanados por parte de las Sucursales".

Asimismo, en correo electrónico del 22 de abril de 2021, la funcionaria de la Sucursal Escazú encargada de suministrar los contratos, le manifestó a la profesional de auditoría lo siguiente:

"Para ese caso, al igual que para el trámite 111013655 existe un error a nivel de sistema que genera el contrato de forma incompleta.

Cabe indicar que ya estamos tratando el caso con TI y quienes ya tienen conocimiento de la situación, sin embargo no han solucionado el mismo. Por que generamos al AGD 112642838 para el manteniendo del reporte".

2. 3.3.3 Ingresos y gastos por diferencias cambiarias

Nota 1001-0398-2021 enviada el 09 de julio de 2021

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Dirección Administración y Finanzas, se encuentra pendiente de aplicar y con el plazo vencido para su implementación.

RECOMENDACIÓN

Establecer políticas relacionadas con la cobertura del riesgo de tipo de cambio como instrumentos financieros, con el fin de que la Compañía pueda administrar las variaciones que puedan surgir en moneda extranjera relacionadas con sus obligaciones. Es importante documentar los resultados obtenidos sobre las acciones tomadas de esta gestión.

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

La recomendación fue aceptada en su oportunidad por la Administración y de acuerdo con lo establecido en el inciso a) del artículo 36 (Informes dirigidos a los titulares subordinados), de la Ley 8292 (Ley General de Control Interno), éstos debieron "... en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe...", ordenar la implantación de la misma. Es importante señalar que el artículo 39 de esta Ley, señala que "...si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley...", podría generar responsabilidad administrativa y civil.

Cabe señalar que en los Estados Financieros Auditados a diciembre 2020, se observa que el gasto por diferencias cambiarias fue de ¢ 5.002.024 (miles) y en los intermedios a mayo 2021, el gasto reflejado por este concepto es de ¢ 907.782 (miles), de ahí la importancia de implementar el aspecto recomendado.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En la nota 2001-0140-2021 del 04-02-2021 de la Gerencia General se indica:

"En atención a su oficio N°1001-0094-2021, de fecha 27 de enero del año en curso, me permito indicarle que solicité un Informe a la Dirección Administración y Finanzas, el cual debía contener evidencia de las acciones tomadas sobre la situación reportada y este me fue remitido mediante el Oficio N°3301-0013-2021 y sus anexos (se adjuntan).

Visto y analizado el mismo, esta Gerencia coincide con lo indicado en dicho informe en el sentido de que "no se ha contemplado establecer políticas relacionadas con la cobertura del riesgo de tipo cambiario, ya que como se indica anteriormente, se ha estado trabajando en otros mecanismos que conducen de igual forma a administrar las variaciones que puedan surgir en moneda extranjera relacionadas con las obligaciones, que son más simples y efectivos.

Finalmente, cabe indicar la propuesta corresponde a colonizar la deuda, con el fin de atender el riesgo de tipo cambiario dada la exigua cantidad de operaciones que la CNFL opera en esta materia".

OTRAS ACTIVIDADES

1. 3.5.1 Seguimiento al cumplimiento de las oportunidades de mejoras (generales y específicas) a la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023 remitidas al Consejo de Administración en oficio 1001-0382-2020.

Nota 1001-0466-2021 enviada el 10 de agosto de 2021

DIRIGIDO: Gerencia General

FUNDAMENTO

Plan de trabajo anual; normativa aplicable al ejercicio de la Auditoría Interna; la nota 1001-0382-2020 del 20-08-2020 sobre el tema indicado en el asunto y acuerdos del Consejo de Administración según capítulo II, artículo 1 del acta de la Sesión Ordinaria Virtual No. 2516 del 02-09-2020 y capítulo III, artículo 1 del acta de la Sesión Ordinaria Virtual No. 2521 del 13-10-2020; la solicitud del Consejo de Administración referida a que en los informes de labores semestrales de nuestra dependencia se incluya un comentario sobre la puesta en práctica de las sugerencias planteadas; la respuesta de la Administración incluida en las notas 2020-0229-2020 y 2020-0230-2020, ambas del 14-10-2020.

CONCLUSIONES

En el documento adjunto se refleja que al 31-12-2020, de doce oportunidades de mejora generales, cinco fueron atendidas, cinco se mantienen en proceso de atención y dos pendientes de implementar; de once oportunidades de mejora específicas, tres fueron atendidas, seis se mantienen en proceso de atención, una pendiente de implementar y una no fue posible validar (reingeniería de la deuda, vehículo de propósito especial).

Debido a la naturaleza de las situaciones determinadas sobre el estado de las oportunidad de mejora identificadas, se consideró conveniente comentar -de forma preliminar- los principales resultados con la Administración en reunión sostenida el 23-07-2021 donde participaron el Gerente General, la Coordinadora Gerencial, Director de la Dirección Administración y Finanzas, Director a. i. Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio, jefatura de la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial y personal de apoyo de esa Unidad.

El documento contiene el resultado del seguimiento realizado por la Auditoría Interna al cumplimiento de las oportunidades de mejora (generales y específicas), reportadas por ésta Auditoría Interna al Consejo de Administración en el informe de seguimiento a la "Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023" al 31-12-2019, el cual fue comunicado mediante nota 1001-0382-

2020 del 20-08-2020. En ese sentido, el seguimiento efectuado tuvo como alcance al período terminado al IV Trimestre de 2020; lo anterior, en atención al Plan de Trabajo Anual 2021 de la Auditoría Interna.

A) GENERALES

OPORTUNIDAD DE MEJORA 1

Valorar que en los informes de presentación a la Estrategia Empresarial 2019-2023 vigente se comunique al Consejo de Administración, por parte de la CNFL, el resultado del nivel de cumplimiento de las metas establecidas asociadas con los Objetivos de Contribución, de manera que ese Órgano Colegiado cuente con información de detalle de los esfuerzos que realiza la Compañía sobre la materia, considerando que el Plan de Implementación constituye también el compromiso de la Administración por atender el cumplimiento de las metas establecidas en la Estrategia Empresarial 2019-2023.

RESPUESTA

En el anexo de la nota 2020-0230-2020 del 14-10-2020 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
En los informes de avance de la Estrategia Empresarial que se remiten al Consejo de Administración, de manera trimestral se anexará el avance de los indicadores de contribución para conocimiento del Consejo.	<i>Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial</i>	Inicia en el Informe del III Trimestre del 2020

SITUACIÓN ACTUAL (ATENDIDA)

Mediante la revisión de la información correspondiente (Anexo 1: Informe de Indicadores de Contribución, del informe de Avance de la Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023 V-02, IV Trimestre 2020), se determinó que el aspecto planteado fue atendido.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 2

Revisar y estandarizar la presentación de las metas de naturaleza similares; algunas Direcciones las comunican por semestre, aunque estén establecidas por mes o año; en otras, no indican la unidad de medida o no son las presentadas originalmente al Consejo de Administración como compromisos en el Plan de Implementación (a través de los objetivos de contribución, indicadores y metas específicas) y algunas han sido modificadas y no se comunican estos cambios a dicho Órgano Colegiado. Por ejemplo, se cita el Objetivo de Contribución: I.6 Cumplir la meta de gasto asignada, perteneciente al Indicador: IF 1.4 Costos y gastos controlables.

RESPUESTA

En el anexo de la nota 2020-0230-2020 del 14-10-2020 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
Se revisará a lo interno de la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, los indicadores que presentan esta condición. Si fuera viable para los indicadores de contribución se estaría aplicando con la actualización de la parametrización de indicadores del período 2021. Para los indicadores estratégicos si se diera el caso se aplicaría cuando se lleve a una revisión la Estrategia Empresarial al Consejo de Administración.	<i>Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial</i>	<ol style="list-style-type: none">1. En lo que resta del 2020 se hará la revisión a los interno.2. Si se considera pertinente para los indicadores de contribución: A partir del período actualización Fichas de parametrización 2021.3. Si se considera pertinente para los indicadores estratégicos, aplicaría cuando se realice una revisión a la Estrategia Empresarial y que se deba llevar al consejo de Administración para su actualización.

SITUACIÓN ACTUAL (ATENDIDA)

Mediante la revisión de la información correspondiente (Excel "Seguimiento y análisis de datos" y el seguimiento realizado a la perspectiva financiera de la Estrategia Empresarial con corte a diciembre 2020), se determinó que el aspecto planteado fue atendido.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 3

Analizar mejorar la redacción de aquellos indicadores de objetivos de contribución para precisar lo que se quiere medir y para qué período. Como por ejemplo para el Objetivo de Contribución "Mejorar la calidad y oportunidad del estudio tarifario anual ante la ARESEP".

RESPUESTA

En el anexo de la nota 2020-0230-2020 del 14-10-2020 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
Se va a revisar a lo interno los indicadores a efectos de verificar que los mismos cuenten con lo requerido, la ficha de parametrización ya establece la descripción del indicador así como otros elementos que permiten una mejor comprensión de lo que se quiere medir.	<i>Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial</i>	La revisión en lo que resta del año 2020 y los cambios se visualizarán en los indicadores con la actualización de las fichas de parametrización del 2021.

SITUACIÓN ACTUAL (ATENDIDA)

Mediante la revisión de la información correspondiente (Excel "Seguimiento y análisis de datos"), se determinó que el aspecto planteado fue atendido.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 4

Analizar la conveniencia de establecer planes de acción remediales concretos para las metas no cumplidas, según el rango del valor desempeño, de manera que permitan normalizar situaciones para su atención.

RESPUESTA

En el anexo de la nota 2020-0230-2020 del 14-10-2020 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
Los planes remediales ya fueron implementados a partir del informe de avance de la Estrategia del mes de julio 2020. Cada dirección lo presentó ante la Dirección Empresarial en la reunión del jueves 10 de setiembre.	Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial	Implementado

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

La Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial (USGyPE) implementó un formato en el Procedimiento: Planificación Empresarial, para que la Gerencia General y/o Direcciones realicen los planes remediales; además, determinó su aplicación a partir de 2 o 3 indicadores consecutivos en rojo; a diciembre 2020, se determina que existen indicadores que no tienen planes remediales como por ejemplo: Razón circulante; Avance de iniciativas de inversión asignadas - Dirección Distribución; Incrementar ingresos por venta de servicios con precio no regulado - Dirección Distribución de la Energía; Frecuencia Promedio de Interrupciones (FPI).

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 22 de marzo de 2021, la funcionaria enlace con la USGyPE le manifestó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento lo siguiente:

"Le adjunto los archivos de los Planes remediales que se hicieron para el segundo semestre del 2020. Se aclara que algunos de los indicadores en los cuales usted solicita Plan Remedial no se le hicieron, esto por cuanto algunos de ellos empezaron a presentar tendencia negativa a partir del segundo semestre y se consideró que un plan remedial estaría a destiempo, sin embargo se aclara que al ser revisado el avance de la Estrategia todos los meses los indicadores con tendencia negativa si se estuvieron analizando a nivel de la Dirección Empresarial.

Otro detalle importante a considerar, es que algunos indicadores que tuvieron tendencia negativa en el primer semestre debido a la emergencia nacional, se les ajustó la meta y se llevó al Consejo de Administración para su aprobación, como es el caso del FPI y DPIR sin embargo su tendencia no fue la óptima a pesar del ajuste, esto debido a que la afectación en el proceso en el primer semestre determinó su comportamiento para el resto del año".

OPORTUNIDAD DE MEJORA 5

Valorar la implementación de un expediente centralizado con la información del seguimiento de la Estrategia Empresarial (objetivo estratégico asignado así como los objetivos de contribución), de manera que la persona enlace de cada Dirección cuente con la información completa que permita y facilite este seguimiento. Se considera que al menos debería incluir: planes de acción específicos para el cumplimiento de cada objetivo estratégico o de contribución, informes de avance sobre esas acciones y según meta establecida por trimestre y los entregables (producto)

que respalde ese avance. Esto con el fin de que la Administración cuente con la respectiva documentación para realizar una revisión oportuna del cumplimiento de las metas bajo su responsabilidad y asegurarse que el avance que se reporte corresponde al progreso real.

RESPUESTA

En el anexo de la nota 2020-0230-2020 del 14-10-2020 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
Se solicitará a cada Dirección que realicen un expediente centralizado de la información de indicadores, cada dirección debe valorar el contenido.	Direcciones	1. Lo que resta del 2020 la revisión por parte de cada dirección. 2. En enero 2021 se estará implementando.

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

Mediante la revisión de la información solicitada a la USGyPE para verificar el cumplimiento de la oportunidad de mejora señalada, no es posible determinar que las Direcciones y/o Gerencia General cuenten con un expediente centralizado con la información del seguimiento de la Estrategia Empresarial y que esté completo.

Cabe indicar, que ni en la ficha de proceso "Dirigir el SGI", ni el procedimiento "Planificación empresarial" se consigna un punto y/o actividad de control, respectivamente, sobre la conformación del expediente con los documentos respectivos.

Por otra parte, en la tabla de plazos de conservación de documentos de la USGyPE consta la referencia "Expediente Plan estratégico institucional"; en el caso de la tabla de plazos vigente de la Gerencia General y Direcciones no se observa se consigne como un solo expediente los documentos asociados con la estrategia empresarial y que sean parte del Archivo de gestión de la dependencia con las regulaciones formales establecidas para la gestión documental de la CNFL.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 09 de abril de 2021, la jefatura de la USGyPE le manifestó a la profesional de auditoría lo siguiente:

"La acción correspondiente "Se solicitará a cada Dirección que realicen un expediente centralizado de la información de indicadores, cada dirección debe valorar el contenido" y ya se cumplió, el contenido le corresponde a cada Dirección.

De parte de la USGyPE se envió a las Direcciones correspondientes la recomendación.

Evidencia: notas con las respuestas de cada uno de los directores en las cuales se refieren a esta recomendación".

Nota: Se considera importante que la USGyPE brinde seguimiento al cumplimiento del aspecto indicado.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 6

Aplicar las acciones que correspondan, para que se elabore un documento que comprenda la normativa (política, lineamiento, directriz o procedimientos y actividades) que regule el registro,

cálculo y respaldo documental para cada uno de los indicadores establecidos en la Estrategia Empresarial 2019-2023.

RESPUESTA

En el anexo de la nota 2020-0230-2020 del 14-10-2020 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
Ya se cuenta con un documento de apoyo interno debidamente oficializado, llamado: "Guía para la gestión de indicadores". Con la revisión del Procedimiento de Planificación Empresarial, se cambia el nombre a "Metodología para la gestión de indicadores". La última revisión del Procedimiento de Planificación Empresarial se está remitiendo a la Gerencia General en la última semana de setiembre para su revisión y aprobación, de ahí se remite a Análisis Administrativo para su publicación. Incluye el cambio a esta metodología.	Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial	Diciembre 2020

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la Metodología para la gestión de indicadores y el Procedimiento: Planificación Empresarial, se determina que existe normativa que regula el registro y cálculo de manera general de los indicadores de la Estrategia Empresarial. Sin embargo, no se cuenta con normativa que regule el respaldo documental; el Procedimiento: Planificación Empresarial solo menciona en la referencia de responsabilidades del "Gestor estratégico o trabajador designado" que debe mantener un expediente unificado de todos los indicadores. Refiérase a la Situación Actual de la Oportunidad de mejora 5.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 26 de marzo de 2021, la funciona enlace de la USGyPE le manifestó a la profesional de auditoría lo siguiente:

"Los documentos mencionados cumplen con lo solicitado en la Oportunidad de mejora. Las mejoras que se hicieron en las actualizaciones del 2020, a los documentos mencionados se realizaron por esta recomendación.

De forma más explícita se indica en que parte de acuerdo a cada documento:

• **Procedimiento de Planificación Empresarial:**

GESTOR ESTRATÉGICO O TRABAJADOR DESIGNADO (se creó esta figura)

*Formular, analizar y dar seguimiento a los planes de la dirección respectiva; elaborar el informe de indicadores para el avance de la Estrategia Empresarial y **mantener un expediente unificado de todos los indicadores...***

• **Seguimiento y análisis de datos**

Esta fórmula está compuesta por tres libros los cuales resguardan y regulan el detalle del indicador de la siguiente forma:

Libro Ficha de parametrización: *contiene los principales elementos del indicador, el punto 7 "Fuentes de información" indica los documentos en los cuales se encuentra la información.*

Libro Análisis de datos: *Contiene la programación y el análisis al seguimiento que se le da al indicador.*

Libro Cálculo del indicador: Como lo indica el nombre, presenta las principales variables para el cálculo y además presenta el resguardo de los datos. Este libro no lo contenía la fórmula, es la mejora que se realizó a raíz de esta oportunidad de mejora.

• **METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DE INDICADORES CNFL:**

Esta metodología explica cómo se deben elaborar los indicadores, cómo aplicar los diferentes tipos de indicador según sea el caso”.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 7

Valorar la definición y documentación de las funciones y responsabilidades de las personas nombradas como gestores de la estrategia en cada Dirección, pues durante el seguimiento a la Estrategia Empresarial se determinó que algunos gestores lo que realizan es una integración de la información que les suministran y no una verificación de la razonabilidad de los documentos que respaldan el avance reportado.

RESPUESTA

En el anexo de la nota 2020-0230-2020 del 14-10-2020 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
En la nueva versión del Procedimiento de Planificación Empresarial, se describe una figura llamada “Gestor Empresarial” para coordinar todo lo relacionado a los indicadores estratégicos de cada una de las Direcciones. Dentro de sus responsabilidades se refuerza esta figura para que cumpla con lo indicado en esta recomendación. La última revisión del Procedimiento de Planificación Empresarial se está remitiendo a la Gerencia General en la última semana de setiembre para su revisión y aprobación, de ahí se remite a Análisis Administrativo para su publicación. Incluye el cambio a esta metodología.	Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial	Diciembre 2020

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión del Procedimiento: Planificación Empresarial, se determina que se incorpora la figura del Gestor Estratégico; sin embargo, no se incluye dentro de sus funciones la verificación de la información que es utilizada para elaborar el informe de indicadores para el avance de la Estrategia Empresarial.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 26 de marzo de 2021, la funcionaria enlace de la USGYPE le manifestó a la profesional de auditoría lo siguiente:

“Tal y como usted lo indica, en la mejora que se hizo al procedimiento de Planificación Empresarial, a raíz de lo solicitado en esta Oportunidad de mejora, se crea esta figura y se le asignó un rol que anteriormente no estaba descrito en el Procedimiento, el cual indica textualmente:

"Formular, analizar y dar seguimiento a los planes de la dirección respectiva; **elaborar el informe de indicadores para el avance de la Estrategia Empresarial y mantener un expediente unificado de todos los indicadores.** Entregar el Informe de avance al Director para su respectivo envío; dar seguimiento al Plan Operativo Empresarial de sus respectivas direcciones y ejecutar en coordinación con el Equipo de Apoyo al Designado del Portafolio y Oficina Táctica de Proyectos, el proceso de formulación de las iniciativas por dirección y la priorización preliminar".

OPORTUNIDAD DE MEJORA 8

Aplicar las acciones que correspondan, para que se elabore un documento que comprenda la metodología (con los datos, fechas, reportes que se deben tomar en cuenta etc.) que se debe aplicar para el cálculo de cada uno de los indicadores establecidos en la Estrategia Empresarial de la CNFL 2019-2023.

RESPUESTA

En el anexo de la nota 2020-0230-2020 del 14-10-2020 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
1. Se revisará a lo interno la Ficha de Parametrización y se estará incorporando esta mejora. 2. Se solicitará a las direcciones que en lo que resta del año vayan incorporando la metodología de cálculo a los indicadores.	1. <i>Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial</i> 2. <i>Direcciones</i>	1. Incluir en la ficha la mejora: 15 de octubre 2020. 2. Revisión integral por parte de las direcciones para incluir esa metodología de cálculo: lo que resta del 2020. 3. Implementado a partir de la actualización de Fichas de Parametrización período 2021.

SITUACIÓN ACTUAL (ATENDIDA)

Mediante la revisión de la información correspondiente (Metodología para la gestión de indicadores, Excel Ficha de Procesos y Análisis de Datos del Indicador), se determinó que el aspecto planteado fue atendido.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 9

Analizar las fórmulas definidas y utilizadas en los documentos "Ficha de Parametrización", empleadas por dependencias para reportar el avance del cumplimiento de las metas establecidas en la Estrategia Empresarial; cuando el acumulado se mide por porcentajes se efectúa una sumatoria mensual de cada uno de estos, reportando metas reales acumuladas hasta más de un 100%. Se dificulta determinar en algunos casos de manera oportuna y razonable, el estado real del avance de la meta establecida. Por ejemplo, objetivo de contribución "Atender el 90% de los incidentes de los servicios de TI, en un tiempo máximo de 2 días hábiles durante el período 2019-2020" con el indicador "Porcentaje de los incidentes de los servicios de TI ATENDIDAS en un tiempo máximo de 2 días hábiles durante el período 2019-2020" y Objetivo de Contribución "Mejorar los tiempos de atención de soluciones y atención post venta desde todos los puntos de servicio al cliente" con el indicador "Atención por medios virtuales".

RESPUESTA

En el anexo de la nota 2020-0230 del 14-10-2020 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
Revisar las fichas de parametrización que están vigentes para determinar si se da esta observación y hacerla ver a la Dirección correspondiente.	Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial	Lo que resta del 2020 y en los casos que aplique a partir del período 2021.

SITUACIÓN ACTUAL (ATENDIDA)

Mediante la revisión de la información correspondiente (registro especial "Seguimiento y análisis de datos", donde se incluye la hoja Excel "cálculo del indicador", se establece que las dependencias deben incluir la fórmula completa, así como excepciones o cualquier consideración que se deba tener presente para el cálculo) se determinó que el aspecto planteado fue atendido.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 10

Analizar la viabilidad de automatizar el cálculo de los indicadores establecidos en la Estrategia Empresarial 2019-2023 de la CNFL (objetivos estratégicos y objetivos de contribución), con el fin de que en la medida de lo posible la información incorporada no este expuesta a errores y se facilite el seguimiento de dichos indicadores; en la actualidad se ejecuta de forma manual.

RESPUESTA

En el anexo de la nota 2020-0230-2020 del 14-10-2020 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
Ya se cuenta con un sistema automatizado que se encuentra en proceso de su implementación. SIIG: Sistema de Información Integrado para la Gestión – Módulo de desempeño.	1. Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial. 2. Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación.	Para implementación al primer semestre del 2021.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la información solicitada a la USGyPE para verificar el cumplimiento de la oportunidad de mejora señalada, se determinó que el aspecto planteado sufrió un retraso y según informó la USGyPE a marzo está a un 5%.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 26 de marzo de 2021, la funciona enlace de la USGyPE le manifestó a la profesional de auditoría lo siguiente:

"Como se indicó en el documento de seguimiento de las OM de la Auditoría, esta acción está respaldada con la implementación del SIIG, mismo que está en proceso y se espera implementar al finalizar junio del presente año.

Respecto al 50% de avance de esta acción en el 2020, cuando se presentó al Consejo de Administración en ese momento se tenía ese avance, sin embargo al mes de noviembre y luego de estar el SIACO aprobado para su implementación, la empresa oferente declinó su participación, debido a que habían asumido otro

contrato en SICOP y por lo que restaba del 2020 no estarían en capacidad de atender la contratación con CNFL.

Se adjunta correos en los cuales se evidencia lo indicado así como el cronograma del SIIG del 2020.

Cabe aclarar que el SIIG contempla varios módulos, en el caso de la automatización de indicadores aplica el Módulo de desempeño. Para el 2021 se presenta el cronograma correspondiente a este módulo. Al mes de marzo tiene un avance de un 5%”.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 11

Analizar las medidas establecidas para asegurarse que el registro de los indicadores se realice de forma oportuna en un medio de resguardo de información, independiente al de la persona encargada de reportar el avance de las metas, de tal manera que se minimice situaciones de riesgo en caso que la persona encargada se le presente una situación no previsible o ya no trabaje en la Compañía y que limite a la Dependencia reportar, de forma oportuna y confiable, la información requerida. (Ejemplo, situación presentada para el indicador "Tiempo de resolución de los estudios de ingeniería del sistema de distribución y alumbrado público presentados por el cliente”.

RESPUESTA

En el anexo de la nota 2020-0230-2020 del 14-10-2020 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
El SIIGE: Sistema de Información Integrado para la Gestión – Módulo de desempeño. Va asegurar el resguardo de la información de los indicadores.	1. Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial. 2. Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación.	Para implementación al primer semestre del 2021.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la información solicitada a la USGyPE para verificar el cumplimiento de la oportunidad de mejora señalada, se determinó que el aspecto planteado sufrió un retraso y según informó la USGyPE, a marzo está a un 5%.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 26 de marzo de 2021, la funcionaria enlace de la USGyPE le manifestó a la profesional de auditoría lo siguiente:

"Como se indicó en el documento de seguimiento de las OM de la Auditoría, esta acción está respaldada con la implementación del SIIG, mismo que está en proceso y se espera implementar al finalizar junio del presente año.

Respecto al 50% de avance de esta acción en el 2020, cuando se presentó al Consejo de Administración en ese momento se tenía ese avance, sin embargo al mes de noviembre y luego de estar el SIACO aprobado para su implementación, la empresa oferente declinó su participación, debido a que habían asumido otro contrato en SICOP y por lo que restaba del 2020 no estarían en capacidad de atender la contratación con CNFL.

Se adjunta correos en los cuales se evidencia lo indicado así como el cronograma del SIIG del 2020.

Cabe aclarar que el SIIG contempla varios módulos, en el caso de la automatización de indicadores aplica el Módulo de desempeño. Para el 2021 se presenta el cronograma correspondiente a este módulo. Al mes de marzo tiene un avance de un 5%”.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 12

Asegurarse que aquellos avances de metas que incluya como productos entregables documentos que se elaboren, los mismos cuenten con la aprobación debida para poder reportar su cumplimiento.

RESPUESTA

En el anexo de la nota 2020-0230-2020 del 14-10-2020 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
1. Se remitirá comunicación a las direcciones con esta disposición. En el Procedimiento Empresarial que se enviará a aprobación y publicación ya establece que la información se debe enviar por el Director correspondiente y de manera formal por medio del SIGED.	Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial	1. Última semana de setiembre 2020.

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

Mediante la revisión de la información solicitada a la USGyPE para verificar el cumplimiento de la oportunidad de mejora señalada, no es posible determinar que las Direcciones y/o Gerencia General estén validando que los documentos que sean productos entregables cuenten con la debida aprobación.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 09 de abril de 2021, la jefatura de la USGyPE le manifestó a la profesional de auditoría lo siguiente:

“El control se hace cada vez que llega información vía SIGED por parte de las Direcciones y Gerencia, firmado por el titular, caso contrario se haría la observación que debe cumplir con lo estipulado. Después de enviada esa nota se ha cumplido con lo estipulado.

Evidencia: nota enviada a directores”.

Nota: Se aclara que la oportunidad de mejora se refiere a la documentación que se genera como parte de los productos entregables en los objetivos de la Estrategia Empresarial y no en la documentación que las Direcciones y/o Gerencia General remiten a la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial sobre el avance de la Estrategia Empresarial.

B) ESPECÍFICAS

OPORTUNIDAD DE MEJORA 1

Se sugiere valorar incorporar la amortización de los activos intangibles en el cálculo del margen EBITDA. Cabe indicar que mediante consulta realizada a la División de Estrategia del ICE, dicha Entidad sí considera la amortización para el cálculo de los indicadores asociados con el EBITDA.

RESPUESTA

En el anexo de la nota 2020-0230-2020 del 14-10-2020 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
Analizar la conveniencia de incluir el concepto de amortización dentro del cálculo de EBIDTA. Si se considera pertinente la Dirección Administración y Finanzas debe establecer a partir de cuándo se puede incluir.	Dirección Administración y Finanzas	De ser conveniente se hará efectivo a partir de enero 2021.

SITUACIÓN ACTUAL (ATENDIDA)

Mediante la revisión de la información correspondiente (Informe "Avance de la Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023 V-02, IV Trimestre 2020), se determinó que el aspecto planteado fue atendido.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 2

En relación con el objetivo de contribución "Avance de Iniciativas de inversión asignadas" es conveniente valorar alternativas para la medición de metas, de manera que al ser la perspectiva financiera afectada principalmente por los ingresos y gastos de la Compañía, resulte más adecuado que en este caso su medición se realice desde el punto de vista presupuestario y contable (no solo por avance de inversión).

RESPUESTA

En el anexo de la nota 2020-0230-2020 del 14-10-2020 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
Ya se había hecho así pero no reflejaba el esfuerzo de la administración. Se discutirá en reunión de la Dirección Empresarial y se tomará la decisión que sea pertinente.	Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial	01/12/2020 y de aprobarse se incorporará a partir de enero 2021.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión del avance de la Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023 a setiembre 2020 y las Fichas de Parametrización a diciembre 2020, se determina que no hay consistencia en la medición de este indicador; hay Direcciones que lo miden por porcentaje de avance físico mientras otras lo miden por ejecución presupuestaria.

Es necesario indicar que el plazo de atención establecido es enero 2021, por lo que su implementación se reflejaría con los seguimientos a la estrategia empresarial del 2021.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 09 de abril de 2021, la jefatura de la USGyPE le manifestó a la profesional de auditoría lo siguiente:

"Con la revisión de las fichas de Parametrización enviada a las Direcciones y Gerencia por parte de esta Unidad, para las que aplicaba, se les hizo ver esta indicación de la Dirección Administración Financiera para que a partir de este 2021 se midiera el indicador "iniciativas de inversión" según lo indicado en la nota.

Adicionalmente en la Dirección Empresarial también se vio este tema con los directores donde fue ratificada la recomendación.

Con los informes mensuales de avance de la Estrategia enviados por las direcciones y Gerencia, en el cual reportan sus indicadores, se verifica que se cumpla con este acuerdo.

Evidencia: notas remitidas a direcciones y gerencia de la revisión de la parametrización. Bitácora D.E 355-2020”.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 3

Es conveniente asegurarse que las solicitudes de ajuste tarifario se presenten de forma oportuna, considerando el impacto en los ingresos si se desplaza la fecha dado el efecto de no cobertura del período completo. En ese sentido, es recomendable establecer mecanismos que eviten desplazamientos de fechas para la presentación de los estudios tarifarios ordinarios de los distintos sistemas regulados permitiendo con ello la adquisición oportuna de recursos financieros a nivel tarifarios.

RESPUESTA

En el anexo de la nota 2020-0230-2020 del 14-10-2020 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
1. La Administración valorará la conveniencia sobre hacer cambios y la modificación del Plan.		
2. Solicitar a la Unidad de tarifas y Normativa Regulatoria, que cuando se requiera hacer un cambio en la programación se consigne en la planificación.	Unidad Tarifas y Normativa Regulatoria	01/12/2020 y se incorporará a partir de enero 2021.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante el oficio 2001-1079-2020 del 19 de octubre de 2020, la Coordinadora Gerencial le indica a la jefatura de la USGyPE:

"A partir del 2021 las solicitudes de ajuste tarifario, serán presentadas ante el ente regulador para que la vigencia del ajuste cubra el año completo y no se vean afectados los ingresos de la empresa. Asimismo, en el plan de trabajo para la formulación tarifaria 2022, se consignará su cumplimiento y previsión necesaria en caso de suceder un cambio extraordinario".

No obstante, no se evidencia la instrucción girada a la jefatura de la Unidad Tarifas y Normativa Regulatoria sobre lo señalado, ni se establecen mecanismos asociados para gestionar un plan de recuperación en caso de desplazamiento de fechas, previamente establecidas, para la presentación de los estudios tarifarios.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 09 de abril de 2021, la jefatura de la USGyPE le manifestó a la profesional de auditoría lo siguiente:

"Se completó con el 100% con las siguientes acciones:

- Reunión con el Señor Carlos Fonseca en el cual se le expuso la observación de la Auditoría.*

- Nota de la Señora Laura Montero Coordinado Gerencial (4001 0930 2020) en la cual indica proceder con lo solicitado.
- El señor Carlos Fonseca presentó ante la Dirección Empresarial el Plan de trabajo 2021, de igual manera como una actividad de comunicación Gerencia, se realizó otra presentación del Plan de Trabajo”.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 4

Analizar la posibilidad de contar con un reporte automatizado que integre los datos empleados por cada una de las Sucursales para disponer de la información del indicador "Cantidad de servicios liquidados con consumo corregidos”.

RESPUESTA

En el anexo de la nota 2020-0230-2020 del 14-10-2020 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
Se solicitará a la Dirección Comercial valorar lo del reporte automatizado.	Dirección Comercialización de la Energía	Se valorará en el último trimestre del 2020 y de ser pertinente se implementará a partir de enero 2021.

SITUACIÓN ACTUAL (ATENDIDA)

Mediante la revisión de la información correspondiente (correo electrónico de la funcionaria enlace de la Dirección Comercialización, donde indica las iniciativas realizadas y la imposibilidad de la materialización de un solo archivo o reporte desde el SIPROCOM); se determinó que el análisis planteado fue atendido.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 5

Es conveniente revisar la meta anual del indicador "Monto recuperado por negociación de energía no facturada", asociado con el objetivo de contribución "Contribuir con la sostenibilidad financiera empresarial", según la capacidad operativa de las Sucursales, de manera que sea una meta no tan conservadora y contribuya al cumplimiento de la meta del objetivo estratégico, así como que el monto reportado sea el que se refleje en las cifras de los Estados Financieros para los períodos reportados.

RESPUESTA

En el anexo de la nota 2020-0230-2020 del 14-10-2020 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
Se solicitará revisar la meta anual del indicador "Monto recuperado por negociación de energía no facturada”.	Dirección Comercialización de la Energía	Se hará la valoración en lo que resta del 2020 y si es necesario, conveniente y pertinente se considerará a partir del 2021.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la información solicitada a la USGyPE para verificar el cumplimiento de la oportunidad de mejora señalada, se determina que esa Unidad

solicitó la revisión de la meta del indicador; no obstante, no se aportó evidencia de los resultados obtenidos de ese estudio.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 09 de abril de 2021, la jefatura de la USGyPE le manifestó a la profesional de auditoría lo siguiente:

"El 100% se dio por completado cuando por parte de la USGyPE se remitió a la Dirección Comercialización la recomendación de la Auditoría que textualmente indicaba: "Es conveniente revisar la meta anual del indicador "Monto recuperado por negociación de energía no facturada".

Por parte de la Dirección dieron su respuesta en el SIGED 2020-10-20, 4001-0930-2020. La DC hizo el análisis y van a continuar con la meta anual".

Nota: El oficio 4001-0930-2020, del 20 de octubre de 2021 de la Dirección Comercialización señala: "ACCIÓN: Se procederá a realizar un análisis de la meta conforme a lo indicado en la Oportunidad de Mejora Específica".

OPORTUNIDAD DE MEJORA 6

Es necesario asegurarse se realice y documente el seguimiento permanente y oportuno a la implementación de la reingeniería financiera de la deuda a largo plazo, de manera que se logre su cumplimiento en el tiempo establecido y se contribuya al logro de la Estrategia Empresarial 2019-2023 y del Plan Financiero.

RESPUESTA

En el anexo de la nota 2020-0230-2020 del 14-10-2020 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
Solicitar a Dirección Administración Financiera, la revisión de la ficha del indicador y que se establezca que cuando se requiera hacer un cambio en la programación se consigne en la planificación.	Dirección Administración Financiera	1/12/2020 y se incorporará a partir de enero 2021.

SITUACIÓN ACTUAL (NO VALIDADA)

La Dirección Administración y Finanzas no reporta cumplimiento de esta meta a diciembre 2020 y fue excluido del Plan Financiero 2020.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 09 de abril de 2021, la jefatura de la USGyPE le manifestó a la profesional de auditoría lo siguiente:

"De acuerdo a lo indicado por la Dirección Administración Financiera este indicador no se midió en el 2020 (nota 3001 0434 2020).

Se cumple con el 100% cuando se remitió a la Dirección Administración Financiera por parte de la USGyPE la solicitud de la Auditoría.

Se aclara que la Dirección Administrativa Financiera dio respuesta en términos del VPE porque así estaba establecida la meta originalmente.

Se informa que a partir 2021, se elimina la medición de este indicador, la decisión fue aprobada cuando se dio la revisión y aprobación del Plan de implementación Versión 03.

Evidencia: bitácora DE 360-2021".

OPORTUNIDAD DE MEJORA 7

Debido a la magnitud de los montos que se pueden recuperar y el impacto en las finanzas de la CNFL, se considera conveniente valorar que el indicador del objetivo de contribución "Incrementar ingresos por la gestión de pérdidas" pase del nivel de contribución al nivel estratégico al ser parte de la recuperación de ingresos de la CNFL y el esfuerzo relevante que realiza la Administración sobre el tema. Asimismo, fundamentado en los montos recuperados, valorar si la meta de años posteriores debe ser replanteada.

RESPUESTA

En el anexo de la nota 2020-0230-2020 del 14-10-2020 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
Llevarlo a la reunión de la Dirección Empresarial y de ser pertinente se considerará el cambio en una próxima revisión de la Estrategia Empresarial.	Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial	De ser pertinente se implementaría en la próxima revisión de la Estrategia Empresarial.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la bitácora de reunión No. DE-356-2020 del 27 de noviembre 2020, tema 1.2 Seguimiento Oportunidades de mejora, se determinó que la Administración acordó mantener el objetivo en mención a nivel de contribución, basados en:

"1. Que el indicador incrementar ingresos por la gestión de pérdidas de energía u otras iniciativas relacionadas a consolidar una cultura de maximización y recuperación de ingresos por medio de acciones operativas empresariales, se encuentran debidamente alineadas al objetivo de primer orden de la estrategia corporativa que tiene como finalidad la estabilización y aseguramiento de la sostenibilidad financiera y además dichas iniciativas se encuentran bajo un ejercicio permanente de seguimiento dentro de los indicadores en el seno de la Dirección Empresarial.

2. Qué los aportes de otras dependencias que gestionan acciones de recuperación de ingresos, están identificados y debidamente controlados en el plan de implementación de la estrategia empresarial, alineados al objetivo estratégico financiero OEF.1 Asegurar la sostenibilidad financiera de la empresa.

3. Que dichas acciones de recuperación, se encuentran contenidas dentro de los planes de desempeño de las dependencias involucradas, lo cual permite un control permanente por medio del establecimiento de metas de cumplimiento anual."

El aspecto planteado fue valorado por la Administración en noviembre 2020 determinando no gestionar el indicador a un nivel estratégico. Sin embargo, en el oficio del 0012-287-2021 del 12 de mayo de 2021, se comunicó al Consejo de Administración el acuerdo del Consejo Directivo del ICE que indica:

"...Instruir a la Gerencia de Electricidad del ICE y a la Gerencia General de la CNFL, para que incorporen en el Plan de Gestión Gerencial y la Estrategia Empresarial,

respectivamente, un indicador de pérdidas de energía que garantice la sustentabilidad de los ingresos que son afectados por las pérdidas de energía, así como el establecimiento de metas de recuperación de ingresos, para cada uno de los sistemas a su cargo (generación, transmisión -solo para ICE- y distribución), con su programación correspondiente.” (el subrayado no es del original). Por lo tanto, se considera necesario dar seguimiento en el año 2021 sobre las acciones tomadas en relación con dicho acuerdo, dada su vinculación directa con la oportunidad de mejora recomendada por esta Auditoría Interna.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 8

Debido a que los resultados del indicador del objetivo de contribución “Incrementar ingresos por la gestión de pérdidas” son producto de las acciones que se desarrollen a través de la participación de distintos procesos, adicionales a los de la Unidad de Recuperación y Control de Pérdidas de Energía (URCPE), es necesario asegurarse se documenten los compromisos y obligaciones que le corresponden atender a las distintas dependencias responsables. Cabe indicar que esta Auditoría Interna, mediante oficio 1001-0112-2019 del 13-03-2019, emitió a la URCPE un Informe de auditoría recomendando disponer de una regulación asociada con este tema.

RESPUESTA

En el anexo de la nota 2020-0230-2020 del 14-10-2020 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
Implementar la documentación requerida para asegurar los compromisos y obligaciones que le corresponden a las dependencias responsables en su aporte al indicador de recuperación de pérdidas.	Unidad Recuperación y Control de Pérdidas	Lo que resta del 2020 y su implementación a partir del período 2021.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

La Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía suministró la Política Gestión Integral de Pérdidas de Energía; sin embargo, es muy general y no se indica los compromisos y obligaciones que le corresponde atender a las distintas dependencias responsables.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 09 de abril de 2021, la jefatura de la USGYPE le manifestó a la profesional de auditoría que la oportunidad de mejora estaba al 100% mediante el adjunto de la Bitácora de reunión No. DE-356-2020 que indica lo siguiente:

“...2. Qué los aportes de otras dependencias que gestionan acciones de recuperación de ingresos, están identificados y debidamente controlados en el plan de implementación de la estrategia empresarial, alineados al objetivo estratégico financiero OEF.1 Asegurar la sostenibilidad financiera de la empresa.

3. Que dichas acciones de recuperación, se encuentran contenidas dentro de los planes de desempeño de las dependencias involucradas, lo cual permite un control permanente por medio del establecimiento de metas de cumplimiento anual”.

Por otra parte, en el anexo 2: Consolidado: Informe Oportunidades de Mejora Auditoría Interna del Informe Avance de la Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023 V-02, IV Trimestre 2020 se indica:

"A través de las acciones realizadas por la URCPE para atender la oportunidad de mejora establecida en el oficio 2001-0945-2020, recomendación A) **NORMATIVA** de la Auditoría Interna. Para tal fin, se determina la necesidad de una propuesta de Política de Gestión Integral de Pérdidas Energía de la cual se adjuntan el avance en el cronograma propuesto para la formalización de la Política Integral de Pérdidas de Energía".

OPORTUNIDAD DE MEJORA 9

Valorar que el registro del ingreso por impuesto de renta diferido por la revaluación de los activos se contabilice en los períodos en que esos efectos tienen lugar (mensualmente); para el año 2019 esta transacción se realizó en un único registro en diciembre de cada año, lo que hace que los indicadores de los seguimientos mensuales o trimestrales no reflejen datos reales de la situación de la Compañía a esas fechas.

RESPUESTA

En el anexo de la nota 2020-0230-2020 del 14-10-2020 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
Valorar la viabilidad del registro de ingreso por impuesto de renta diferido para que la revaluación de los activos se registre mensualmente.	<i>Dirección Administración y Finanzas</i>	Valorar en lo que resta del año y de considerarlo pertinente implementarlo en 2021.

SITUACIÓN ACTUAL (ATENDIDA)

Mediante la revisión de la información correspondiente (consulta de movimientos de la cuenta 4045061101 Impuesto Sobre la Renta Diferido de enero a diciembre 2020), se determinó que el aspecto planteado fue atendido.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 10

Analizar que en el objetivo de contribución "*Incrementar ingresos por venta de servicios con precio no regulado*" se considere:

- a) Dirección de Distribución de la Energía y Dirección Generación de la Energía: Valorar alternativas para la medición de metas, de manera que al ser la perspectiva financiera afectada principalmente por los ingresos y gastos de la Compañía, resulte más adecuado que su medición se realice desde el punto de vista presupuestario y contable (no montos que se van registrando según la capitalización de los estudios de ingeniería con bases de datos internas donde se calcule el ingreso según la cantidad de servicios brindados por el precio cobrado, no por montos de los contratos).
- b) Dirección Comercialización: Incluir ingresos de las cuales son responsables, como por ejemplo el ingreso por venta de cocinas inducción, cuya venta está contemplada dentro de las acciones del Plan Financiero 2019.
- c) Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio: Reportar el ingreso por los estudios de ingeniería de infocomunicaciones.

RESPUESTA

En el anexo de la nota 2020-0230-2020 del 14-10-2020 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
<ol style="list-style-type: none">Desde el punto de vista de medir los ingresos por venta de servicios con precio no regulado a nivel presupuestario y contable se discutirá a nivel de Dirección Empresarial el esfuerzo de realizarlo.Validar con la Dirección Comercialización incluir por venta de servicios, solo aquellos en los cuales son responsables.Validar con la DEDN, incluir estudios de ingeniería de infocomunicaciones como parte de los ingresos.	<ol style="list-style-type: none">Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial.Dirección Comercialización.Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio.	01/12/2020 y se incorporará a partir de enero 2021.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la información solicitada a la USGyPE para verificar el cumplimiento de la oportunidad de mejora señalada, se determina que esta Unidad envió notas a las dependencias; no obstante, es necesario indicar que el plazo de atención establecido es enero 2021, por lo que su implementación se reflejaría con los seguimientos a la estrategia empresarial del 2021.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 09 de abril de 2021, la jefatura de la USGyPE le manifestó a la profesional de auditoría lo siguiente:

"Se consigna en 100% porque las tres acciones se completaron y corresponde a cada dirección cumplir con lo establecido.

Evidencia: notas a las direcciones con la solicitud de parametrización".

OPORTUNIDAD DE MEJORA 11

En relación con el indicador "Porcentaje de avance de las iniciativas de redes inteligentes en CNFL", analizar la existencia de mecanismos que propicien una consistencia de información entre el reporte del avance del indicador y el registro que gestionan los líderes de las iniciativas para el mismo período.

RESPUESTA

En el anexo de la nota 2020-0230-2020 del 14-10-2020 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
Actualmente el Plan de Redes Eléctricas inteligentes está compuesto por el avance de las 83 iniciativas y su avance depende de cada una de ellas, los indicadores mencionados suman, pero no son la totalidad de actividades que comprende este plan. El indicador se presenta como avance global, se revisará la ficha del indicador y se solicitará dejar más claro cómo se realiza su medición.	Gerencia Coordinación Técnica	Diciembre 2020 y su implementación a partir del período 2021.

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

Mediante la revisión de la información solicitada a la USGyPE para verificar el cumplimiento de la oportunidad de mejora señalada, no es posible determinar que esta esté al 100%, como fue reportada en el informe de Avance de la Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023, IV Trimestre 2020, esto debido a que la USGPE no realizó una validación de la implementación.

Nota: Mediante oficio 1001-0314-2021 la Auditoría Interna comunicó a la Gerencia General que se determinaron algunas iniciativas de Redes Eléctricas Inteligentes en las cuales, no se identificó evidencia documental que respalde el avance comunicado.

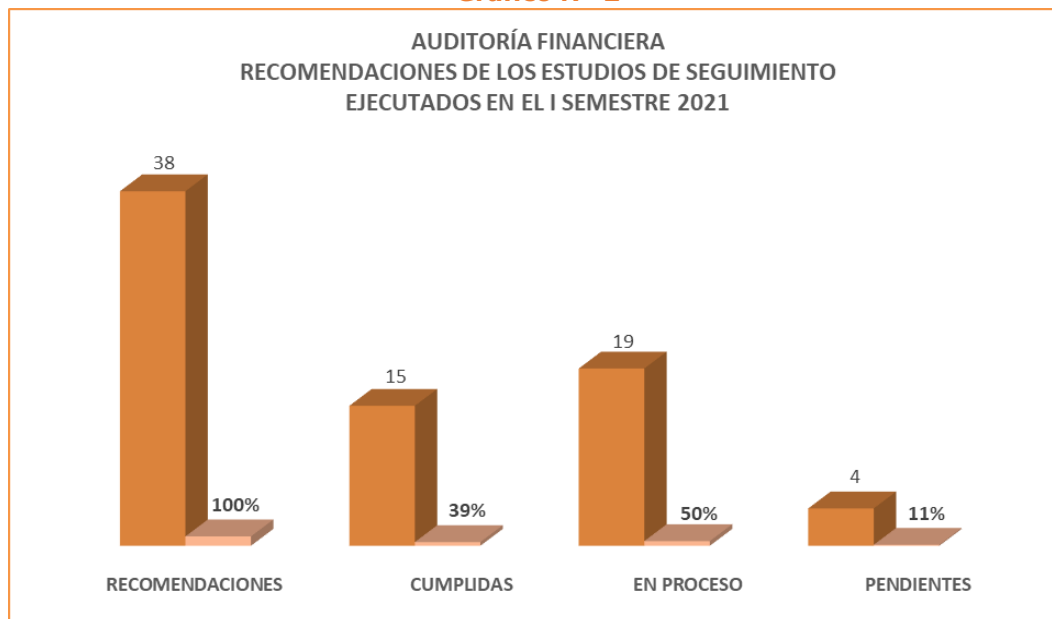
COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 09 de abril de 2021, la jefatura de la USGyPE le manifestó a la profesional de auditoría lo siguiente:

"Se consigna un 100% porque las actividades en el plan de acción definido se ejecutaron. Por otro lado, la nota remitida por la coordinación gerencia firmada por Humberto Guzmán (SIGED) se aclara que sí hay consistencia".

Como resultado de los seguimientos efectuados en este semestre, se determinó que de 38 (100%) recomendaciones formuladas a la Administración a las que se les brindó seguimiento en este período, 15 (39%) fueron atendidas, 19 (50%) están en proceso y 4 (11%) pendientes de aplicar, tal como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 2



Fuente: Registro Especial Estadísticas Auditoría Financiera, SIGED Auditoría, GPA/2021

Asimismo, a continuación se presenta un resumen de la antigüedad de las recomendaciones que se encuentran en proceso y pendientes de aplicación, según los estudios de seguimiento realizados en el primer semestre 2021 con fecha de corte que se indica en cada informe de resultados del cumplimiento:

Tabla N° 1

AUDITORÍA FINANCIERA							
RECOMENDACIONES EN PROCESO Y PENDIENTES							
SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2021							
Nota N°	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se eleva Resultado del Seguimiento	Cantidad	Estado		Justificada
					Proceso	Pendiente	
1001-0316-2019	12/7/2019	Dirección Administración y Finanzas	Gerencia General	2	2	0	Si
1001-0584-2017	15/12/2017	Área Fondo de Ahorro	Gerencia General	2	2	0	Si
1001-0610-2018	13/12/2018	Dirección Comercialización	Gerencia General	1	1	0	Si
1001-0657-2019	13/12/2019	Dirección Comercialización	Gerencia General	3	3	0	Si
1001-0146-2020	31/3/2020	Dirección Administración y Finanzas	Gerencia General	1	0	1	Si
1001-0382-2020	20-08-2020	Consejo de Administración	Gerencia General (De forma previa a comunicar resultados al Consejo de Administración)	14	11	3	Si
Total				23	19	4	

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

SERVICIO PREVENTIVO COMUNICADO EN EL PERÍODO 2021

1. Servicio preventivo relacionado con el servicio de auditoría 3.4.3 Incentivos Salariales (incentivo por carrera profesional y pago de guardia técnica)

Nota 1001-0286-2021 enviada el 21 de abril de 2021

DIRIGIDO: Gerencia General

A) FUNDAMENTO

Con fundamento en el inciso d) del artículo 22 de la Ley General de Control Interno 8292, a la Auditoría Interna le compete, entre otras, advertir a la Administración sobre las posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones, cuando sean de su conocimiento.

B) ANTECEDENTES

B.1) La Auditoría Interna, mediante Informe 3.4.3 Incentivos Salariales remitido en el oficio 1001-0579-2018 del 20 de noviembre del 2018 y comentado previamente, comunicó a la jefatura

de la Unidad de Talento Humano con copia al Gerente General y al Director de Administración y Finanzas lo siguiente:

"...INCENTIVO POR CARRERA PROFESIONAL

...El incentivo económico por concepto de carrera profesional no se está pagando de acuerdo con todos los factores ponderables establecidos en el marco normativa correspondiente que lo regula y su reconocimiento no se aplica a todos los funcionarios con derecho de recibirlo...

RECOMENDACIÓN

Solicitar a la Asesoría Jurídica Empresarial el criterio legal sobre la validez de la suspensión de reconocimiento del incentivo salarial por concepto de carrera profesional, con el fin de garantizar que la actuación de la Administración esté de acuerdo con la normativa y la jurisprudencia legal que lo regula. De acuerdo con los resultados obtenidos, tomar las acciones necesarias..."

B.2) En el citado Informe también se señaló:

"...PAGO DE GUARDIA TÉCNICA

...El Área de Dotación y Remuneración del Recurso Humano determina el monto a pagar por concepto de guardia técnica aplicando una escala porcentual y salarios base diferente a los establecidos en el artículo N°5 del Reglamento para el pago de Guardia Técnica vigente en CNFL. Ver Anexo N° 1, Comparación de porcentajes y salarios base utilizados."

...

RECOMENDACIÓN

Cancelar los montos por concepto de guardia técnica, de acuerdo con los términos establecido en el artículo N°5 del Reglamento de pago por Guardia Técnica vigente o formalizar mediante la solicitud a la Gerencia General, la aprobación de la escala salarial aplicada en la actualidad para pago de este incentivo salarial. De acuerdo con los resultados obtenidos, actualizar y oficializar el Reglamento, según corresponda.

...."

ANEXO N° 1
AUDITORÍA FINANCIERA
3.4.3 INCENTIVOS SALARIALES
COMPARACIÓN DE PORCENTAJES Y SALARIOS BASE UTILIZADOS
Al 31 de junio de 2018

DATOS USADOS PARA EL CÁLCULO SEGÚN CNFL	
Salario base (Trabajador Institucional Calificado Jefe 1)	€416.703
Porcentaje si es supervisado	20%
Porcentaje si es encargado	22,50%

DATOS PARA CÁLCULO SEGÚN REGLAMENTO	
Salario base (Técnicos Líneas Distribución 2) *	€501.998
Salario base (Técnicos Líneas Distribución 3) *	€525.324
Porcentaje si es supervisado en periodos semanales	15%
Porcentaje si es supervisado en periodos de 15 días	20%
Porcentaje si es encargado en periodos semanales	17,50%
Porcentaje si es encargado en periodos de 15 días	22,50%

***Nota:** El salario base según el reglamento (Liniero de averías), fue homologado con el Proceso Clasificación y Valoración.

Fuente: Forma de cálculo usada por el Proceso Trámite y Nómina durante el primer semestre 2017. Reglamento de Guardia Técnica.

B.3) La Unidad de Talento Humano, en oficio 2601-0229-2019 del 15 de mayo del 2019, comunicó a la Auditoría Interna:

"Incentivo por carrera profesional: Es un tema que continua pendiente por la aplicabilidad de la Ley N° 9635 Fortalecimiento de las Finanzas Públicas en la CNFL. Por lo tanto, no se puede definir una fecha para atender este tema.

Pago de Guardia Técnica: El Área de Dotación y Remuneración ya cuenta con un avance del borrador del Reglamento de pago de Guardia Técnica, por tal razón con esta actualización se estaría atendiendo esta recomendación, la cual se tiene programado que para finales de junio se apruebe a nivel de Talento Humano, para continuar con la revisión a nivel Jurídico y la cadena correspondiente para la publicación del documento...

Acciones	Responsable	Plazo
Finalización del borrador del Reglamento de pago de Guardia Técnica y Revisión del mismo en la Unidad Talento Humano.	Roberto Bonilla C / Área Dotación y Remuneración	30 de junio 2019
Revisión del Reglamento de pago de Guardia Técnica por parte de las dependencias que correspondan.	Roberto Bonilla C / Área Dotación y Remuneración	30 de noviembre 2019

..."

C) SITUACIÓN DETERMINADA

C.1) Mediante oficio 1001-0039-2020 del 29 de enero del 2020, la Auditoría Interna comunicó al Director de la Dirección Administración y Finanzas lo siguiente:

"...INCENTIVO POR CARRERA PROFESIONAL

...

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

La Unidad Talento Humano no aportó documentación que evidencie la solicitud a la Asesoría Jurídica Empresarial del criterio legal sobre la validez de la suspensión del reconocimiento de la carrera profesional ni las acciones implementadas para asegurar el cumplimiento de la normativa correspondiente...

...En correo electrónico del 05-11-2019, una funcionaria de la Unidad Talento Humano le manifestó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:

"En razón del criterio reciente de la PGR en cuanto a no aplicabilidad de la Ley 9635 a la CNFL, y relacionado con su solicitud, se le informa:

Según hemos revisado en los antecedentes de la eliminación del pago de carrera profesional, por la administración en el año 2012, no existe un criterio jurídico que lo respalde, sin embargo, es una decisión que hemos venido respetando desde ese año.

Estamos en el análisis de costos de lo que representa activar nuevamente ese reconocimiento, asimismo se está en el proceso de redacción de un documento que lo regule, para cumplir con la recomendación emitido por la PGR que dice:

3.- No obstante, la CNFL debe observar los requisitos para la validez de los beneficios laborales derivados del propio orden constitucional en sus relaciones de empleo, en resguardo de los fondos públicos que componen predominantemente su capital social, como de la estabilidad financiera de la empresa y sin comprometer la prestación de los servicios públicos que brinda en términos de calidad y precio.

...

PAGO DE GUARDIA TÉCNICA

...

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

Mediante la aplicación de pruebas aritméticas se determinó que se continúa utilizando un método para el cálculo de monto a pagar por concepto de guardia técnica diferente al establecido en el reglamento correspondiente. La Unidad Talento Humano no aportó documentación que permita evidenciar la solicitud a la Gerencia General de la aprobación de la escala salarial que se aplica actualmente ni de la actualización y oficialización del reglamento.

En correo electrónico del 18-10-2019, una funcionaria de la Unidad Talento Humano le manifestó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:

Con la debida autorización de la jefatura le remito lo siguiente:

...

Actualización de reglamento:

El Área Dotación y Remuneración remitió el documento para la revisión y aprobación de la Unidad Talento Humano, posterior se estará coordinando con las partes que continúan en la cadena de aprobaciones, para el cumplimiento de esta actividad en la fecha acordada en el oficio 2601-0229-2019."

C.2) En nota 2601-0073-2020 del 18 de febrero 2020, la jefatura de la Unidad de Talento Humano comunicó:

"...Incentivo por carrera profesional

Se tiene una propuesta por parte de la Unidad Talento Humano, la cual debe ser presentada ante Dirección Administración y Finanzas y a la Gerencia General, por lo que se espera que al último día hábil del mes de junio se cuente con las aprobaciones correspondientes.

...Pago Guardia Técnica

El Reglamento de pago de Guardia Técnica aún se encuentra pendiente de revisión por parte de la Unidad Talento Humano, por lo tanto la fecha límite que se estableció para dicha revisiones el próximo viernes 28 de febrero; posterior se continuará con la cadena de aprobaciones correspondiente..."

C.3) La jefatura de la Unidad de Talento Humano, en nota 2601-0516-2020 del 18 de diciembre del 2020 informó:

"...Incentivo por carrera profesional

No se cuenta con el criterio jurídico; sin embargo, se entiende que la administración actúo con base en una sana administración de los recursos públicos. Importante acotar que no todo acto administrativo requiere un criterio jurídico, para este caso no se requirió de un criterio porque no existía duda jurídica, ya que era un plan de contención del gasto por la situación financiera de la empresa.

Importante mencionar, que se cuenta con un borrador de Reglamento de Carrera Profesional el cual va a ser presentado a la Gerencia.

Acciones	Responsable	Plazo
Presentar el borrador de Reglamento de Carrera Profesional a la Gerencia General	Karla Cañizales Zamora Roberto Bonilla Castillo Fabián Blanco Rojas	Reunión programada para el 19 de enero del 2021.

...

...Pago Guardia Técnica

Se actualizó el Reglamento de pago por Guardia Técnica el cual debe revisarse con la Asesoría Jurídica para presentarse a la Gerencia General.

Acciones	Responsable	Plazo
Revisión de Reglamento de pago por Guardia Técnica con la Asesoría Jurídica.	Fabián Blanco Rojas	29 de enero del 2021.
Presentar el borrador de Reglamento de pago por Guardia Técnica a la Gerencia General.	Karla Cañizales Zamora Roberto Bonilla Castillo Fabián Blanco Rojas	26 de febrero del 2021.

”.

D) RIESGOS

Considerando lo señalado en los apartados de Antecedentes y Situación Determinada, se identifican los siguientes riesgos:

Legal:

La suspensión del reconocimiento del incentivo salarial por carrera profesional podría generar posibles litigios por incumplimiento de derechos laborales que se consignan en el artículo 107 de la Convención Colectiva de Trabajo.

Ejercicio por parte de otras instancias, de competencias que son exclusivas del Consejo de Administración de la Compañía y que se consignan en el artículo 32 de Ley No. 8660.

Operativo: Aplicación de esquemas de remuneración no autorizados por la instancia superior competente.

Financiero: La Compañía podría estar incurriendo en pérdida de fondos públicos no autorizados en lo referente a pagos de guardia técnica.

E) NORMATIVA APLICABLE

Constitución Política de la República de Costa Rica vigente desde el 08 de noviembre de 1949, artículo 11, transcrito a continuación:

“Los funcionarios públicos son simples depositarios de la autoridad. Están obligados a cumplir los deberes que la ley les impone y no pueden arrogarse facultades no concedidas en ella...”

Ley 8660, Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, artículo 32 Estatuto de personal, transcrito a continuación:

“...En el caso de las empresas del ICE, se ratifica la facultad de la Junta Directiva de cada empresa para dictar las normas y políticas que regulen las condiciones laborales, la creación de plazas,

los esquemas de remuneración, las obligaciones y derechos de los trabajadores; las que no obstan para la celebración de negociaciones colectivas de acuerdo con la ley”.

Ley de Control Interno Ley Nº 8292:

El Artículo 8 establece el Concepto de sistema de control interno “... d) *Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico”.*

El Artículo 10 establece la responsabilidad por el sistema de control interno:

“...Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento”.

El Artículo 12 establece como deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno, entre otros, el siguiente: “... b) *Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades”.*

El Artículo 14 establece la valoración del riesgo “... b) *Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.*

... d) Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar”.

Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, Ley Nº 8422:

El artículo Nº3 define el deber de probidad como la obligación del funcionario público de orientar su gestión a la satisfacción del interés público. Señala que este deber se manifestará, fundamentalmente, en “...asegurarse de que las decisiones que adopte en cumplimiento de sus atribuciones se ajustan a la imparcialidad...”.

Reglamento al Título II de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, artículo 10, transcrito a continuación:

“Asimismo, el ICE y sus empresas, de conformidad con los artículos 16 y 32 de la Ley Nº 8660, podrán definir e implementar gradualmente los esquemas de remuneración de los trabajadores estratégicos para el ICE y sus empresas en el contexto de la apertura de mercados, incluyendo, pero no limitado a, los esquemas de remuneración variable en función de desempeño y de productividad y salario único. Por trabajadores estratégicos se comprenderá al personal requerido para garantizar la sostenibilidad y continuidad de la empresa, partiendo de su nivel de especialización y de conocimiento del negocio”.

Convención Colectiva de trabajo CNFL-SITET emitida el 21/04/2014, Capítulo XVI Beneficios Especiales, artículo 107.

“La Compañía pagará a sus trabajadores una bonificación salarial por concepto de carrera profesional, y un estímulo económico a estudiantes que realicen estudios superiores, de acuerdo con los Reglamentos existente que forman parte de esta Convención Colectiva. Además no podrá hacer modificación alguna que vaya en contra de lo establecido.”

Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE): 1.2 Objetivos del SCI, inciso d; 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, inciso c y 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico.

La norma 4.6 establece "...El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las actividades de control que permitan obtener una

seguridad razonable de que la actuación de la institución es conforme con las disposiciones jurídicas y técnicas vigentes...".

El Reglamento para el pago de Guardia Técnica vigente, aprobado por el Consejo de Administración en la Sesión Ordinaria No. 1435 el 31 de abril de 1993, artículo 5, :

"...En razón de la prestación de los servicios del trabajador, después de cumplir con su jornada regular de trabajo, la Compañía establece un pago que consiste en un sobresueldo que se calculará porcentualmente, con base en el salario de contratación de un liniero de averías, conforme con las características del servicio siguientes:

a) El 17.5%, si el trabajador funge como encargado directo del trabajo que se le asigne, independientemente de que actúe sólo o cuente con colaboradores y en períodos de guardia semanales.

b) El 22.5%, si se dan las mismas condiciones del punto a), pero en períodos de guardia técnica de quince días.

c) El 15%, si el trabajador es supervisado directamente en los trabajos asignados y en períodos de guardia semanales.

d) El 20%, si se dan las mismas condiciones del punto c), pero en los períodos de guardia de quince días.

Estos porcentajes serán aplicados sólo durante el período de guardia, ya sea semanal o quincenal."

Criterio asesor legal externo. Ver Anexo N° 1, Criterio externo.

F) ADVERTENCIA

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

- 1.** Asegurarse se tomen las acciones que garanticen que la actuación de la Administración, en lo referente al pago por incentivo de carrera profesional y guardia técnica, esté de acuerdo con la normativa y marco de legalidad que lo regula y que dichas actuaciones se encuentren debidamente motivadas y documentadas.
- 2.** Asegurarse que las instancias con las competencias legales y debidamente acreditadas para modificar esquemas de remuneración y derechos de los trabajadores asociados con los pago por incentivo de carrera profesional y guardia técnica, sean las que ejerzan dicha función.

3.2 AUDITORÍA OPERATIVA

INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2020²

ÁREA ESTRATEGÍA Y DESARROLLO DE NEGOCIOS

1. 4.1.2 Proyectos empresariales (Reconstrucción de la Red de Distribución Eléctrica Sector Moravia – Guadalupe)

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

Nota 1001-0277-2021 enviada el 13 de abril de 2021

DIRIGIDO: Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del subproceso: Administrar la ejecución de proyectos empresariales; las actividades relacionadas con el cumplimiento del cronograma establecido para la ejecución del Proyecto, los controles implementados para el monitoreo de la calidad y de las disposiciones contractuales (aspectos técnicos), las especificaciones técnicas de los equipos a instalar, los equipos técnicos, eléctricos y mecánicos que fueron instalados y la elaboración de informes de rendición de cuentas sobre la gestión de esta actividad.

RECOMENDACIÓN

(procesos de control)

Realizar el análisis dentro de las lecciones aprendidas, para que en futuras contrataciones en las cuales se requiera el desarrollo de obras de proyectos empresariales, se incluya en el Documento de la Contratación directa, una cláusula que otorgue la potestad a la CNFL utilizar las cuadrillas de líneas energizadas; cuando considere que no es conveniente efectuar suspensiones del servicio eléctrico para la instalación o sustitución de elementos en la red eléctrica por parte del Contratista, garantizando la continuidad del servicio de distribución de energía eléctrica a los clientes. Con base en los resultados, tomar las acciones que correspondan.

4.3 ÁREA DISTRIBUCIÓN DE LA ENERGÍA

1. 4.3.1 Mantenimiento al sistema de distribución.

Proceso: Distribución de energía eléctrica. Subprocesos: Ejecutar el mantenimiento al sistema de distribución. Alcance: Red eléctrica aérea y subterránea

Nota 1001-0290-2021 enviada el 27 de abril de 2021

DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del subproceso: Ejecutar el mantenimiento al sistema de distribución; las actividades relacionadas con los programas de mantenimiento, la aplicación de termografía para elaborar diagnósticos de una eficiente programación y ejecución de los mantenimientos, la supervisión periódica del trabajo de campo realizado por los operarios, la atención de las averías que se presentan en la red eléctrica, las solicitudes de poda de vegetación que afecta el sistema de distribución eléctrico aéreo, el cumplimiento de las acciones requeridas para contar con los recursos suficientes, la coordinación con otras dependencias que realizan labores durante la suspensión del servicio eléctrico, las reparaciones y el estado de los transformadores; la existencia de procedimientos y la elaboración de informes de rendición de cuentas sobre la gestión de esta actividad.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Aplicar las acciones que correspondan, para que se actualice el procedimiento "Coordinación de suspensiones programadas en redes de distribución eléctrica", de acuerdo a la nueva normativa.

(procesos de control)

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

2. 4.3.2 Comprar energía y administrar el Sistema de Distribución.

Proceso: Distribución de energía eléctrica. Subprocesos: Administrar y controlar el sistema de distribución. Alcance: Red eléctrica aérea y Red eléctrica subterránea.

Nota 1001-0302-2021 enviada el 04 de mayo de 2021

DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del subproceso: Administrar y controlar el sistema de distribución; las actividades relacionadas con la administración, el funcionamiento y la operación de la red eléctrica, el monitoreo y los análisis del comportamiento de la red eléctrica, el mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de protección, automatización y control instalados en la red eléctrica, la supervisión periódica del trabajo de campo realizado por los operarios, las suspensiones programadas solicitadas a nivel interno y externo, la coordinación de las áreas Centro de Control de Energía, Control de Calidad de la Energía y Protecciones y Automatización, la gestión administrativa y operativa para la compra de energía eléctrica, los procedimientos aplicados en el proceso de compra de energía (al ICE), las observaciones emitidas por el AAEAC en el informe de la factura ICE, el reconocimiento económico del ICE a la CNFL por el manejo operativo de la Planta Hidroeléctrica Brasil, las acciones que está aplicando la Administración para controlar que la compra de la energía eléctrica, no sea eventualmente afectada por la emergencia nacional (COVID-19), la existencia de procedimientos y la elaboración de informes de rendición de cuentas sobre la gestión de estas actividades.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Aplicar las acciones que correspondan, para que se actualice el procedimiento "Instalación, Reubicación, Operación y Mantenimiento de los Equipos de Maniobra Utilizados en la Red de Distribución Aérea".

(procesos de control)

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

ÁREA COMERCIALIZACIÓN

1. 4.4.4 Gestión de cobro y devoluciones de efectivo.

Proceso: Gestión de la comercialización. Subprocesos: Gestionar cobro y devoluciones. Alcance: Unidades Sucursal Heredia y Escazú.

Nota 1001-0237-2021 enviada el 19 de marzo de 2021

DIRIGIDO: Unidad Administración Financiera y Contable

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del subproceso: Gestionar cobro y devoluciones; las actividades relacionadas con las entregas parciales del ingreso recibido, los controles que se aplican en los depósitos diarios que realiza el supervisor de cajas, los datos enviados al Área Administración Financiera, la aplicación de los procedimientos para establecer los faltantes y sobrantes, el período medio de cobro mensual, la gestión de cobro de los servicios, de consumos dejados de facturar y por liquidaciones, el traspaso de cuentas pendientes a incobrables, los procedimientos establecidos para controlar el trámite de las devoluciones de dinero en efectivo, la existencia de procedimientos y la elaboración de informes de rendición de cuentas sobre la gestión de esta actividad.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Aplicar las acciones que correspondan para que en el Área Administración Financiera, se actualice el procedimiento "Revisión, Registro y Reporte de Ingresos Diarios".

(procesos de control)

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

4.4.4 Gestión de cobro y devoluciones de efectivo.

Nota 1001-0278-2021 enviada el 14 de abril de 2021

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del subproceso: Gestionar cobro y devoluciones; las actividades relacionadas con las entregas parciales del ingreso recibido, los controles que se aplican en los depósitos diarios que realiza el supervisor de cajas, el seguimiento de los datos enviados al Área Administración Financiera, la aplicación de los procedimientos para establecer los faltantes y sobrantes, el período medio de cobro mensual, la gestión de cobro de los servicios, de consumos dejados de facturar y por liquidaciones, el traspaso de cuentas pendientes a incobrables, el trámite de las devoluciones de dinero en efectivo a favor del cliente, la existencia de procedimientos y la elaboración de informes de rendición de cuentas sobre la gestión de esta actividad.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Aplicar las acciones que correspondan, para que el Técnico Especializado 4 (Supervisor), ejecute una supervisión constante y oportuna que permita controlar el cumplimiento de lo establecido en el punto 4) del Procedimiento: "Entrega parcial de dinero efectivo y otros valores", en relación con el depósito que deben efectuar los Técnicos Comerciales en la caja fuerte o bóveda, cuando el dinero que tienen en custodia excede al monto de ₡1.000.000.00 en efectivo. Documentar las medidas tomadas para asegurar se realice la supervisión indicada.

(procesos de control)

2) Documentar las acciones que se aplicaran para inhabilitar del sistema SIPROCOM, los códigos de usuarios de las personas externas que ya no brindan servicios de reconexión y desconexión de los sistemas de medición en la Unidad Sucursal Escazú; indicados en el Anexo N°2.

(procesos de control)

3) Aplicar las acciones que correspondan, para que el sistema SIPROCOM disponga de un parámetro que identifique cuáles códigos de usuarios corresponden a funcionarios internos y cuales a personas externas que ya no brindan servicios a la CNFL.

(procesos de control)

4) Aplicar las acciones correspondientes, para que en las Unidades Sucursal Heredia y Escazú, se analice el reporte "Consumos no facturados" (FAQ-0600), para atender los servicios que registran consumo y se encuentran en condición de inactivos y suspendidos en el sistema SIPROCOM. Es conveniente, comunicar a las demás Unidades de las Sucursales la importancia de aplicar esta recomendación.

(procesos de control)

5) Documentar las acciones que se aplicaran para atender los servicios inactivos y suspendidos que se indican en el Anexo N°3 de esta observación.

4.6 ÁREA GERENCIA

1. 4.6.1 Resultados Seguimiento a la Estrategia Empresarial 2019-2023

Alcance: Seguimiento a las metas para cumplir con los objetivos establecidos en las perspectivas de la estrategia empresarial 2019-2023 (III Trimestre 2020).

Nota 1001-0464-2021 enviada el 09 de agosto de 2021

DIRIGIDO: Consejo de Administración

Nota: La Auditoría Operativa emitió informe parcial y el detalle del mismo se integra en el apartado de este documento de la Auditoría Financiera, 3.5 Otras Actividades.

En resumen, se determinó conveniente comunicar a la Administración doce recomendaciones que contribuyen en el mejoramiento de las situaciones determinadas.

INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2021

ÁREA GENERACIÓN DE LA ENERGÍA

1. 4.2.2 Administrar y generar la energía eléctrica

Proceso: Generar energía eléctrica. Subprocesos: Administrar y generar energía eléctrica, Control y operación del parque de generación. Alcance: Plantas Hidroeléctricas Electriona, Belén y Ventanas.

Nota 1001-0355-2021 enviada el 18 de junio de 2021

DIRIGIDO: Dirección Generación de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del subproceso: Administrar y generar energía eléctrica; las actividades relacionadas con la administración y la operación de las plantas hidroeléctricas; la coordinación entre el Centro de Despacho de Generación y las jefaturas de las plantas hidroeléctricas; las estrategias operativas realizadas por el Centro de Despacho de Generación; la entrega de energía y potencia eléctrica en los puntos de recepción y medición; los controles establecidos en aspectos relacionados con deslizamientos de tierra, inundación en las plantas, ruptura de tubería de presión e incendios, la compuerta de descarga de fondo; la descarga de fondo y lavado de sedimentos en represas y el lavado de sedimentos del tanque y canal de conducción de las plantas hidroeléctricas; la producción versus la capacidad instalada en las Plantas hidroeléctricas; las acciones aplicadas por la Administración para controlar que el proceso de generación de energía eléctrica no sea eventualmente afectado por la emergencia nacional (COVID-19); el cumplimiento de las medidas sanitarias en la protección de la seguridad física de los trabajadores; la existencia de procedimientos y la elaboración de informes de rendición de cuentas sobre la gestión de esta actividad.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Aplicar las acciones para que las dependencias responsables, actualicen los procedimientos: "Arranque y paro de las unidades 1 y 2" de la Planta Electriona, "Arranque y paro de la Unidad N°1 de la Planta Belén", "Arranque y paro de la Unidad N°2 de la Planta Belén", "Arranque y paro de la Unidad N°3 de la Planta Belén" y

“Vaciado y llenado del embalse y del canal de conducción de Planta Belén”; en relación con los aspectos citados en la observación. Con base en los resultados que se obtengan, documentar y realizar las acciones que correspondan.

(procesos de control)

2) Aprobar, oficializar e implementar los procedimientos actualizados, según la recomendación 1), mediante las instancias correspondientes.

ÁREA COMERCIALIZACIÓN

1. 4.4.1 Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica (LASIMEE)

Proceso: gestión de la comercialización. Subprocesos: administrar Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica, servicio de laboratorio de control de calidad en procesos civiles. Alcance: Área Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica.

Nota 1001-0356-2021 enviada el 18 de junio de 2021

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del subprocesos: Administrar Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica y Servicio de Laboratorio de Control de Calidad en Procesos Civiles; las actividades relacionadas con los programas establecidos para llevar a cabo la recepción, limpieza, reparación, sellado y calibración de los equipos de medición; la entrega de los equipos de medición a las dependencias que se encargan de su instalación; la infraestructura donde se custodian los equipos de medición; el mantenimiento que se les realiza a los equipos que utiliza el Área Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica; los inventarios físicos de los medidores y equipos; el cumplimiento de las normas técnicas "Uso, Funcionamiento y Control de Contadores de Energía Eléctrica" (AR-NTCON) y "Supervisión del uso, funcionamiento y control de medidores de energía eléctrica" (AR-NT-SUMEL); los requerimientos de la norma INT-ISO/IEC17025:2005 y del Ente Costarricense de Acreditación; las acciones aplicadas por la Administración para controlar que las actividades que se ejecutan en el Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía, no sean eventualmente afectadas por la emergencia nacional (COVID-19); el cumplimiento de las medidas sanitarias en la protección de la seguridad física de los trabajadores; la existencia de procedimientos y la elaboración de informes de rendición de cuentas sobre la gestión en la Administración del Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Aplicar las acciones para que los funcionarios encargados de la recepción de los medidores de energía eléctrica del Área Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica, le soliciten al funcionario responsable del cuarto de custodia, el formulario F-268 Entrega de medidores al Área Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica; cuando realiza la entrega de los medidores de energía eléctrica. Con base en los resultados que se obtengan, documentar y realizar las acciones que correspondan.

(procesos de control)

2) Aplicar las acciones para que el Área Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica, disponga de un registro que detalle y controle los medidores de energía eléctrica; que son enviados para desarmado y reciclaje (destruir) por parte de la recepción de esta dependencia. Con base en los resultados que se obtengan, documentar y realizar las acciones que correspondan.

(procesos de control)

3) Aplicar las acciones para que se analice la necesidad de identificar y clasificar por código, los tipos de medidores de energía eléctrica que se custodian en el almacén 08 del Área Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica. Con base en los resultados que se obtengan, documentar y realizar las acciones que correspondan.

(procesos de control)

4) Determinar la viabilidad de incorporar esta clasificación de los medidores de energía eléctrica, en el reporte de ubicación que suministra el Sistema de Administración de Inventarios (AIDI). Con base en los resultados que se obtengan, documentar y realizar las acciones que correspondan.

(procesos de control)

5) Aplicar las acciones para que en el Área Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica, se elabore un documento que comprenda una regulación (política, lineamiento, directriz o procedimiento) por escrito; que controle el retiro contable de los medidores de energía eléctrica que solicita esta dependencia al Área Contabilidad. Con base en los resultados que se obtengan, documentar y realizar las acciones que correspondan.

(procesos de control)

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

(procesos de control)

7) Analizar la conveniencia, en coordinación con la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, elaborar una ficha de proceso que incorpore las actividades que se llevan a cabo en el Área Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica, que tienen una relación directa con los servicios que se le brindan a las sucursales y a otras dependencias. Con base en los resultados que se obtengan, documentar y realizar las acciones que correspondan.

2. 4.4.2 Facturar y prestar otros servicios

Proceso: gestión de la comercialización. Subproceso: facturar. Alcance: Unidades Sucursal Escazú y Heredia.

Nota 1001-0362-2021 enviada el 22 de junio de 2021

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

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: Facturar; las actividades relacionadas

con la facturación de los servicios según el tipo de actividad a la cual se dedica el cliente; los avisos que muestran los listados y las lectoras portátiles, producto de la lectura y el reporte del estado de los equipos de medición por parte del lector; el análisis que se realiza de las inconsistencias y de los avisos del lector que se presentan en el cálculo de la facturación; el tiempo que se utiliza para ejecutar el proceso de emisión de la facturación mensual; la facturación de los servicios con equipos de medición dañados y por sumas dejadas de facturar; las fallas que se presentan en el SIPROCOM, en el equipo de medición remota; el mantenimiento de los equipos dañados (impresoras, equipos portátiles etc.); los servicios que presentan consumos inferiores a los 30 kwh; la distribución de las facturas a los clientes; las facturas que son devueltas o no entregadas de forma electrónica; las acciones aplicadas por la Administración para controlar que el proceso de facturación y la venta de energía eléctrica, no sean eventualmente afectadas por la emergencia nacional (COVID-19); el cumplimiento de las medidas sanitarias en la protección de la seguridad física de los trabajadores; la existencia de procedimientos y la elaboración de informes de rendición de cuentas sobre la gestión en el proceso de facturación.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Aplicar las acciones que correspondan para que en las Unidades Sucursal Escazú y Heredia, el funcionario encargado de la distribución de las facturas, revise y solucione los errores que se presentan al ejecutar este proceso; en relación con el envío de las facturas a los clientes mediante los correos electrónicos registrados en el sistema SIPROCOM. Se sugiere, analizar la conveniencia de comunicar esta recomendación a las jefaturas de las demás sucursales.

(procesos de control)

2) Valorar incorporar un punto de control en la ficha de Proceso "Facturar y gestionar cobro", asociado con la medida adoptada en caso que se identifiquen errores en la distribución de las facturas por servicios eléctricos, mediante los correos electrónicos de los clientes registrados en el sistema SIPROCOM. Con base en los resultados que se obtengan, realizar las acciones que correspondan.

(procesos de control)

3) Analizar la conveniencia de incluir en el procedimiento "Distribución de facturas por servicios eléctricos", la revisión, análisis y solución de los errores que se presentan al ejecutar el proceso de envío de las facturas a los clientes, mediante los correos electrónicos registrados en el sistema SIPROCOM. Con base en los resultados que se obtengan, realizar las acciones que correspondan.

(procesos de control)

4) Establecer las acciones que se aplicarán, para atender los aspectos que se presentan en el Anexo N°1 de esta observación; en relación con los errores que se presentan durante el envío de las facturas mediante los correos electrónicos registrados en el sistema SIPROCOM. Es necesario documentar los resultados en la atención de estos casos.

En resumen, se determinó conveniente comunicar a la Administración trece recomendaciones que contribuyen en el mejoramiento de las situaciones determinadas.

ESTUDIOS EN PROCESO CON INFORME COMUNICADO A LA ADMINISTRACIÓN

ÁREA GERENCIA

4.6.1 Resultados Seguimiento a la Estrategia Empresarial 2019-2023

Alcance: Seguimiento a las metas para cumplir con los objetivos establecidos en la Perspectiva Financiera de la estrategia empresarial 2019-2023 (Diciembre 2020) y Validación planes de tratamiento riesgos estratégicos establecidos las perspectivas de la estrategia empresarial 2019-2023 (IV Trimestre 2020).

Nota 1001-0465-2021 enviada el 09 de agosto de 2021

DIRIGIDO: Consejo de Administración

Nota: La Auditoría Operativa emitió informe parcial y el detalle del mismo se integra en el apartado de este documento de la Auditoría Financiera, 3.5 Otras Actividades.

4.6.2 Resultados Seguimiento a la Estrategia Empresarial 2019-2023

Alcance: Seguimiento a las metas para cumplir con los objetivos establecidos en la Perspectiva Financiera de la estrategia empresarial 2019-2023 (Diciembre 2020) y Validación planes de tratamiento riesgos estratégicos establecidos las perspectivas de la estrategia empresarial 2019-2023 (IV Trimestre 2020).

Nota 1001-0465-2021 enviada el 09 de agosto de 2021

DIRIGIDO: Consejo de Administración

Nota: La Auditoría Operativa emitió informe parcial y el detalle del mismo se integra en el apartado de este documento de la Auditoría Financiera, 3.5 Otras Actividades.

ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN

ÁREA GENERACIÓN DE LA ENERGÍA

1. 4.2.1 ESTUDIO: Administrar y generar la energía eléctrica

Proceso: Generar energía eléctrica. Subprocesos: Administrar y generar energía eléctrica, Control y operación del parque de generación. Alcance: Plantas Hidroeléctricas Balsa Inferior, Daniel Gutiérrez.

OBJETIVO

Evaluar la gestión administrativa y operativa de la generación y administración (*Plantas Hidroeléctricas Balsa Inferior, Daniel Gutiérrez*) de la energía eléctrica, con el objetivo de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas y que se ejecutan en forma eficiente,

eficaz y económica, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable; para obtener el máximo aporte en la satisfacción de la demanda de energía a costos razonables.

ESTUDIOS EN PROCESO DE EJECUCIÓN

ÁREA ESTRATEGIA Y DESARROLLO DEL NEGOCIO

1. 4.1.1 *Proyectos empresariales*

Proceso: Desarrollar la Investigación y ejecución de proyectos empresariales. Subproceso: Administrar la implementación de proyectos y obras de la CNFL. Alcance: Proyecto 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 ejecutan en forma eficiente y eficaz de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

2. 4.1.2 *Gestión de las Inversiones (Micro Inversiones)*

Proceso: Desarrollar la investigación y ejecución de proyectos empresariales. Subproceso: Administrar la implementación de proyectos y obras de la CNFL. Alcance: Micro - inversiones.

OBJETIVO

Evaluar la aplicación y el monitoreo de los recursos tarifarios otorgados para la ejecución de las Micro Inversiones, con el propósito de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas y que se ejecutan en forma eficiente y eficaz de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

ÁREA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

1. 4.5.1 *Administración de inventarios*

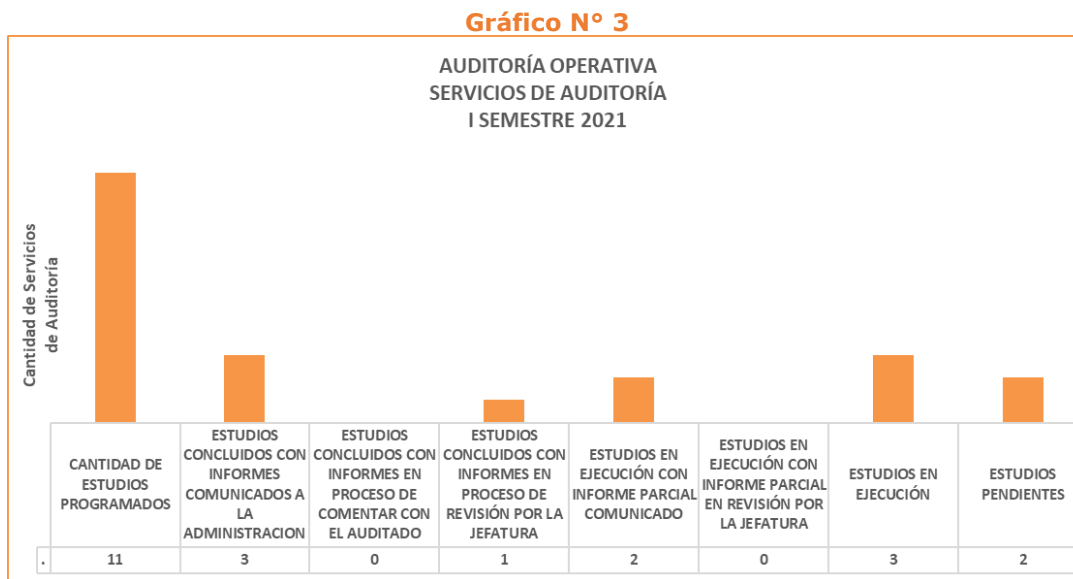
Proceso: aprovisionar. Subproceso: administrar inventarios. Alcance: Bodegas de las Unidades Sucursal Escazú y Heredia; Área Administración de la Energía Altos Consumidores.

OBJETIVO

Evaluar la gestión llevada a cabo con la administración y aprovisionamiento de los bienes (*Administración de inventarios*) que se custodian en las bodegas de las Unidades Sucursal Escazú y Heredia y del Área Administración de la Energía Altos Consumidores, con el objetivo de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas y que se ejecutan en forma eficiente, eficaz y económica, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

En resumen, en este primer semestre de 11 estudios programados, 3 (27%) estudios se encuentran concluidos con informes comunicados a la Administración; 1 (9%) estudio concluido con informe en proceso de revisión por parte de la jefatura, 2 (18%) estudios en ejecución con informe parcial comunicado, 3 (27%) estudios se encuentran en proceso de ejecución y 2 (18%) estudios sin iniciar. Además, en este semestre se comunicaron los resultados de cinco de los estudios concluidos en el segundo semestre del año 2020.

A continuación se presenta gráficamente:



Fuente: Registro Especial Estadísticas Auditoría Operativa, GPA /2021

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 NEGOCIO

1. 4.3.5 Alquiler de postes, espacios para fuentes de poder y ductos

Nota 1001-0390-2021 enviada el 07 de julio de 2021

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

De las tres recomendaciones emitidas a la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio, tres se

encuentran atendidas y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

2. 4.1.5. Implementación de la gestión ambiental

Nota 1001-0419-2021 enviada el 14 de julio de 2021

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

De las cuatro recomendaciones emitidas a la Dirección Estrategia y Desarrollo de Negocios y que en el informe de seguimiento anterior se reportaron dos en proceso y dos pendientes de aplicar, dos se encuentran atendidas y dos se mantienen en proceso, éstas últimas cuyo plazo establecido, por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN N° 2

Con base en la evaluación que se realice, es conveniente documentar las acciones que se aplicaran para subsanar los resultados obtenidos, así como de los aspectos indicados en el Anexo N° 1 de esta observación.

SITUACIÓN ACTUAL RECOMENDACIÓN N° 2 (EN PROCESO)

Las acciones para atender los resultados indicados en el Documento: "Estado de la Infraestructura y seguridad física de la bodega del Proceso de Recursos Naturales y Mejoras de la Cuenca ubicada en Dulce Nombre de Coronado", están en proceso de aplicación.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 28-06-2021 la jefatura de la Unidad Logística, manifestó lo siguiente:

"...Se asignó al PADE realizar un levantamiento y propuesta para la asignación integral de espacios de bodega en el Plantel Coronado, esto por no contar con recurso presupuestario en este período y la realidad actual sobre ocupación de infraestructura en CNFL producto de la PÁGINA 4 DE 8 modalidad de teletrabajo, para determinar posibles reubicaciones a nivel interno de la infraestructura. Ago - 2021

Realizar las coordinaciones de traslados requeridos y avalados en la propuesta presentada. Nov2021.

Formalizar las asignaciones correspondientes, si se atiende con la propia infraestructura, caso contrario, se deberá atender en el 2022, con la nueva ejecución presupuestaria, siguiendo todos los elementos a considerar como son requerimientos presupuestarios, presentación a la Comisión de Infraestructura y desarrollo de la obra". Dic - 2021

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Las acciones para aprobar y oficializar el Procedimiento: "Recaudación de ingresos por la venta de productos y servicios ambientales", están en proceso de aplicación.

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

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 12-07-2021, una funcionaria del Proceso Análisis Administrativo manifestó lo siguiente:

"...este documento se encuentra en atención de la analista y el pasado 2 de julio se remitió a la dependencia para visto bueno de los ajustes realizados, una vez recibidos se continuará con el trámite de aprobación".

3. 4.1.3 Proyectos Empresariales (Reconstrucción de la Red de Distribución Eléctrica Sector Moravia – Guadalupe)

Nota 1001-0420-2021 enviada el 14 de julio de 2021

DIRIGIDO: Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio

RESULTADOS OBTENIDOS

De tres recomendaciones emitidas a la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio, tres se encuentran atendidas y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

4. 4.1.3 Proyectos Empresariales (Reconstrucción de la Red de Distribución Eléctrica Sector Moravia – Guadalupe)

Nota 1001-0427-2021 enviada el 20 de julio de 2021

DIRIGIDO: Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio, se encuentra atendida y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

ÁREA GENERACIÓN DE LA ENERGÍA

1. 4.2.1 Administrar y generar la energía eléctrica (Planta Hidroeléctrica El Encanto)

Nota 1001-0402-2021 enviada el 09 de julio de 2021

DIRIGIDO: Dirección Generación de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS

De dos recomendaciones emitidas a la Dirección Generación de la Energía, dos se encuentran atendidas y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones

respectivas.

2. 4.2.1 Administrar y generar la energía eléctrica (Planta Hidroeléctrica Río Segundo)

Nota 1001-0404-2021 enviada el 09 de julio de 2021

DIRIGIDO: Dirección Generación de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS

De dos recomendaciones emitidas a la Dirección Generación de la Energía, dos se encuentran atendidas y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

3. 4.2.1 Mantenimiento a Plantas Hidroeléctricas de Generación (Brasil, Cote y Electriona).

Nota 1001-0432-2021 enviada el 23 de julio de 2021

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Dirección Generación de la Energía, que en el informe de seguimiento anterior se reportó en proceso de aplicación, se encuentra atendida y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

ÁREA DISTRIBUCIÓN DE LA ENERGÍA

1. 4.1.3 Gestión de las Inversiones (Micro - Inversiones).

Nota 1001-0456-2021 enviada el 06 de agosto de 2021

DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS

De cuatro recomendaciones emitidas a la Dirección Distribución de la Energía, tres se encuentran atendidas y una se mantiene en proceso; dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

RECOMENDACIÓN

4) Aprobar, oficializar e implementar los documentos que se generen según las recomendaciones 1) y 3) mediante las instancias correspondientes.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Las acciones para atender el aspecto solicitado en la recomendación, con respecto a la aprobación, oficialización e implementación de los documentos: "Diagrama unifilar de equipos de seccionamiento para media tensión" y "Pasos Para la Instalación de un Equipo de Seccionamiento", se encuentran en proceso.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En la nota 6221-0021 del 03-08-2021 la jefatura del Área Mantenimiento del Sistema de Distribución, le manifiesta al Director de la Dirección Distribución de la Energía lo siguiente:

"...En resumen, se elaboraron dos esquemas unifilares (trifásico y monofásico), que se incluirán como guía en los planos de los Estudios de Ingeniería que competan al tema; así mismo se elaboró un documento con los pasos básicos esenciales para la instalación de los equipos de protección y seccionamiento, el cual se incluirá en la Carpeta J de Estudios de Ingeniería. De igual manera, el plano de diseño hará mención a la carpeta J donde se localiza el documento de apoyo.

Muy importante mencionar que, gracias al trabajo en equipo, se llegó rápidamente a acordar los documentos propuestos y los cuales se evidencian en los archivos adjuntos. Solo resta presentar ante su persona, el trabajo final para su aprobación (punto 4) y pueda dar respuesta a la Auditoría Interna. Así mismo, poder implementar de forma inmediata estas mejoras a los Estudios de ingeniería que son ejecutados tanto a lo interno de CNFL como por empresas particulares autorizadas..."

ÁREA COMERCIALIZACIÓN

1. 4.4.2 Ejecución de solicitudes de servicio

Nota 1001-0354-2021 enviada el 15 de junio de 2021

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

RESULTADOS OBTENIDOS

De las tres recomendaciones emitidas a la Dirección Comercialización, tres se encuentran atendidas y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

2. 4.4.1 Atención al cliente vía telefónica

Nota 1001-0388-2021 enviada el 07 de julio de 2021

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

RESULTADOS OBTENIDOS

De las seis recomendaciones emitidas a la Dirección Comercialización, seis se encuentran atendidas y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

3. 4.4.4 Gestión de Cobro y Devoluciones de Efectivo

Nota 1001-0389-2021 enviada el 07 de julio de 2021

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

RESULTADOS OBTENIDOS

De las cinco recomendaciones emitidas a la Dirección Comercialización, cinco se encuentran

atendidas y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

4. 4.4.5 Recaudación (Agencias Externas)

Nota 1001-0415-2021 enviada el 13 de julio de 2021

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

RESULTADOS OBTENIDOS

De las tres recomendaciones emitidas a la Dirección Comercialización, dos se encuentran atendidas y una se mantiene en proceso; ésta última dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

RECOMENDACIÓN

Aplicar las acciones que correspondan, para que la jefatura del Área Administración de la Recaudación y Auxiliares Contables, actualice el procedimiento "Cancelación de Servicio Eléctrico por Conectividad". Es conveniente, que una vez concluida esta labor se apruebe el documento mediante las instancias correspondientes y sea comunicado para su aplicación.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Las acciones para atender los aspectos planteados en la recomendación, se encuentran en proceso de aplicación. Al respecto, en correo electrónico del 12- 07-2021 la Coordinadora del Proceso Administración de la Recaudación le remitió a la funcionaria responsable en la Dirección Comercialización la propuesta del procedimiento: "Cancelación de Servicio Eléctrico por Conectividad" y le manifiesta lo siguiente: "Buenos días María Luisa, Se adjunta con las correcciones solicitadas...".

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 12- 07-2021 la Coordinadora del Proceso Administración de la Recaudación le remitió a la funcionaria responsable en la Dirección Comercialización la propuesta del procedimiento: "Cancelación de Servicio Eléctrico por Conectividad" y le manifiesta lo siguiente: "Buenos días María Luisa, Se adjunta con las correcciones solicitadas...".

5. 4.4.4 Gestión de cobro y Devoluciones de Efectivo

Nota 1001-0423-2021 enviada el 16 de julio de 2021

DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas

RESULTADOS OBTENIDOS

De las dos recomendaciones emitidas a la Unidad Administración Financiera y Contable, una se encuentra atendida y una se mantiene en proceso; ésta última dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la Nota 3001-0168-2021 del 09-06-2021 el Director de la Dirección Administración y Finanzas, le solicita a la Coordinadora del Proceso Análisis Administrativo la revisión y oficialización del Procedimiento "Revisión, Registro y Reporte de Ingresos Diarios". Al respecto, las acciones para llevar a cabo esta actividad están en proceso de aplicación.

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

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 16-07-2021, una funcionaria del Proceso Análisis Administrativo manifestó lo siguiente:

"...en atención a su solicitud de información sobre el trámite de implementación del Procedimiento revisión, registro y reporte de ingresos diarios, se le informa que dicho documento ingresó mediante la carta 3001-0168-2021 (imagen abajo) el 09 de junio 2021 para nuestra atención y se encuentra pendiente de asignar, lo cual se efectúa de acuerdo con la fecha de entrada en el SIGED del Proceso Análisis Administrativo, para posteriormente iniciar con el respectivo trámite de aprobación".

6. 4.4.3 Instalar sistemas monofásicos de medición

Nota 1001-0431-2021 enviada el 22 de julio de 2021

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Dirección Comercialización, que en el informe de seguimiento anterior se reportó en proceso de aplicación, se mantiene en ese proceso, cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

Aplicar las acciones que correspondan para que en la Dirección Comercialización, el documento que contiene el "Manual de Instructivos de Trabajo Seguros en las Labores Técnicas de la Dirección Comercialización", sea debidamente aprobado y oficializado en la Intranet.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la Nota 4001-0565 del 12-05-2021 el Subdirector de la Dirección Comercialización, le envía a la Coordinadora del Proceso Análisis Administrativo el "Manual de Trabajos Seguros en las Labores Técnicas de la Dirección Comercialización", para su incorporación en los documentos vigentes de la CNFL. Al respecto, las acciones para llevar a cabo esta actividad están en proceso de aplicación.

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

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 21-07-2021, una funcionaria del Proceso Análisis Administrativo manifestó lo siguiente:

"...en atención a su solicitud de información sobre el trámite efectuado al Manual de trabajos seguros en las labores técnicas de la Dirección Comercialización, se informa que dicho documento fue devuelto a la Dirección Comercialización con ajustes y observaciones mediante la carta 2100-0282-2021 del 10 de junio 2020 (adjunta), ya que requería de elementos básicos en su estructura.

7. 4.4.3 Facturar y Prestar otros Servicios.

Nota 1001-0453-2021 enviada el 05 de agosto de 2021

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

RESULTADOS OBTENIDOS

De seis recomendaciones emitidas a la Dirección Comercialización, cinco se encuentran atendidas y una se mantiene en proceso; dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la Nota 4001-0634 del 25-05-2021 el Subdirector de la Dirección Comercialización, le solicita a la Coordinadora del Proceso Análisis Administrativo la revisión y oficialización del Procedimiento "Distribución de Facturas por Servicios Eléctricos". Al respecto, las acciones para llevar a cabo esta actividad están en proceso de aplicación.

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

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 16-07-2021, una funcionaria del Proceso Análisis Administrativo manifestó lo siguiente:

"...en atención a su solicitud de información sobre el trámite efectuado al Procedimiento distribución de facturas por servicios eléctricos (adjunto), se le informa que dicho documento fue devuelto a

la Dirección Comercialización con ajustes y observaciones mediante la carta 2100-0322-2021 del 29 de junio 2020 (en imagen abajo), ya que requería de elementos básicos de su estructura”.

ÁREA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

1. 4.4.6 Transporte Eléctrico

Nota 1001-0401-2021 enviada el 09 de julio de 2021

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

De las tres recomendaciones emitidas a la Dirección Comercialización, tres se encuentran atendidas y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

ÁREA GERENCIA

1. 4.5.1 Auditoría Operativa y Financiera sobre: Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía (URCPE).

Nota 1001-0469-2021 enviada el 12 de agosto de 2021

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

De las tres recomendaciones emitidas a la Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía y que en el informe de seguimiento anterior se reportaron dos en proceso y una pendiente de aplicar, una se encuentra atendida y dos se mantienen en proceso; estas últimas cuyo plazo establecido, por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

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

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL RECOMENDACIÓN N°1 (EN PROCESO)

Mediante Nota 2001-0617-2021 del 14-06-2021 la Gerencia General aprueba el documento “Política Gestión Integral de Pérdidas de Energía”. En dicha política se establece, entre otros principios los siguientes:

“...5. Identificar dentro de los procesos empresariales las oportunidades de disminución o control de las causas raíz de pérdidas de energía, generadas por asimetrías de datos energéticos, ineficiencias administrativas, uso ilícito de la energía de parte de los clientes y

usuarios e inconsistencias en la gestión del cobro y mora, que repercuten en las pérdidas de energía, con el fin de reforzar el aseguramiento de ingresos la CNFL.

6. Diseñar el modelo integral a nivel empresarial que considere las mejores prácticas internacionales, en aspectos de organización, gestión operativa, control y seguimiento de las pérdidas de energía y establecer el plan para su implementación a nivel empresarial.

7. Designar los enlaces de las partes involucradas a cargo del seguimiento y control de los planes de trabajo e implementación de acciones del modelo...”.

Lo referido a la recomendación de disponer de un documento 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, no se atiende de forma completa con el contenido de la Política. De acuerdo con lo establecido en la Política, el modelo empresarial para la gestión operativa, control y seguimiento de las pérdidas de energía que se defina así como la designación de los enlaces de las partes involucradas a cargo, permitiría regular las acciones que deben implementar las dependencias responsables.

SITUACIÓN ACTUAL RECOMENDACIÓN N°2 (EN PROCESO)

Mediante la revisión de los documentos correspondientes (Notas 4002-0265- 2020 del 01-12-2020 del Jefe de la Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía, 2001-0617-2021 del 14-06-2021 de la Gerencia General, enviadas a la Coordinadora del Proceso Análisis Administrativo y Circular 2100-0293 del 17-06-2021 de la Coordinadora del Proceso Análisis Administrativo, Consulta realizada en la Intranet el 15-07-2021); referidos a la aprobación y oficialización de la “Política Gestión Integral de Pérdidas de Energía”, se determinó que dicho documento fue oficializado.

El complemento de las regulaciones asociadas con las acciones que deben implementar las dependencias responsables se vincula con el modelo empresarial para la gestión operativa, control y seguimiento de las pérdidas de energía que se defina así como la designación de los enlaces de las dependencias involucradas. (Refiérase a lo indicado en la Situación actual de la recomendación No. 1)

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN PARA LAS DOS RECOMENDACIONES

En correo electrónico del 04 de agosto de 2021, la jefatura de la Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía manifestó lo siguiente:

“...este documento fue aprobado en el mes de junio, la planificación correspondiente se está estructurando, debido que su atención demanda el trabajo integrado de diversas dependencias de la empresa, para lo cual se debe trabajar en conjunto en la formulación de las etapas secuenciales que puedan ser atendidas en este II Semestre y las correspondientes para el 2022.

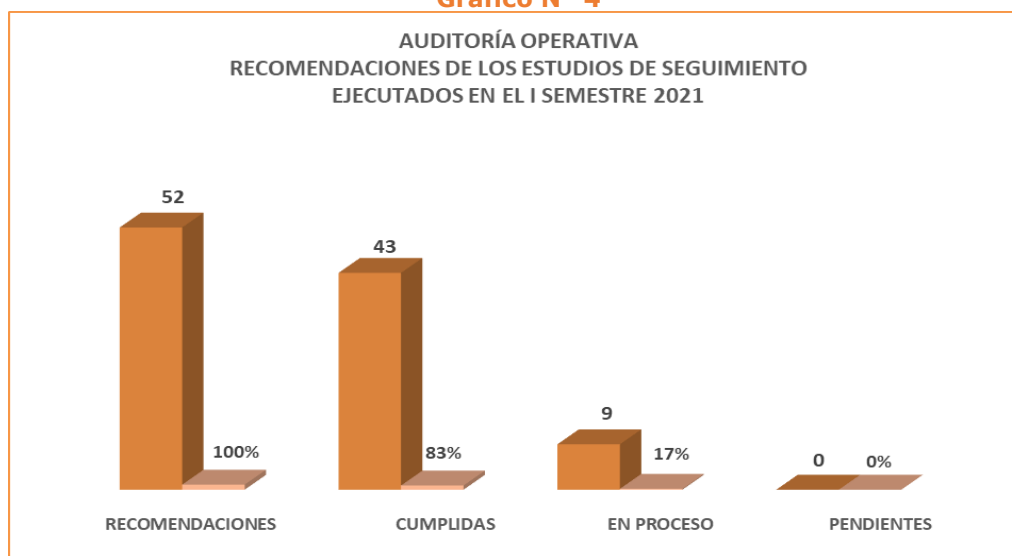
¿El modelo integral a nivel empresarial, en aspectos de organización, gestión operativa, control y seguimiento de las pérdidas de energía ya fue diseñado? No se ha diseñado completamente ¿El plan para su implementación a nivel empresarial ya fue establecido y comunicado? Se está en la etapa de planificación y formulación según lo indicado anteriormente.

¿Los enlaces de las partes involucradas a cargo del seguimiento y control de los planes de trabajo e implementación de acciones del modelo ya fueron designados? Se tiene identificadas las dependencias involucradas en primera instancia.

Es importante resaltar que desde la Administración activa, es clara la responsabilidad sobre la atención de los ejes de acción establecidos en la política de gestión integral de pérdidas, y para esto se están llevando adelante las acciones correspondientes...”

Como resultado de los seguimientos efectuados en este semestre, se determinó que de 52 (100%) recomendaciones formuladas a la Administración a las que se les brindó seguimiento en este período, 43 (83%) fueron atendidas, 9 (17%) están en proceso y no existen recomendaciones pendientes de aplicar, tal como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 4



Fuente: Registro Especial Estadísticas Auditoría Operativa, SIGED Auditoría, GPA /2020-2021

Asimismo, a continuación se presenta un resumen de la antigüedad de las recomendaciones que se encuentran en proceso y pendientes de aplicación, con respecto a los seguimientos efectuados en este semestre.

Tabla N° 2

AUDITORÍA OPERATIVA							
RECOMENDACIONES EN PROCESO Y PENDIENTES							
SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2021							
Nota N°	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se traslada Resultado del Seguimiento	Cantidad	Estado		Justificada
					Proceso	Pendiente	
1001-0073-2020	21/02/2020	Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio	Gerencia General	2	2	0	Si
1001-0125-2021	11/02/2021	Dirección Distribución de la Energía	Dirección Distribución de la Energía	1	1	0	Si
1001-0045-2021	15/01/2021	Dirección Comercialización	Dirección Comercialización	1	1	0	Si
1001-0237-2021	19/03/2021	Unidad Administración Financiera	Dirección Administración y Finanzas	1	1	0	Si
1001-0047-2020	03/02/2020	Dirección Comercialización	Gerencia General	1	1	0	Si
1001-0126-2021	11-02-2021	Dirección Comercialización	Dirección Comercialización	1	1	0	Si
1001-0112-2019	13-03-2019	Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía	Gerencia General	2	2	0	Si
TOTAL				9	9	0	Si

Fuente: Sistema Gestión Documental Auditoría Interna, Registro Especial Estadísticas Auditoría Operativa, SIGED Auditoría, GPA /2020-2021

SEGUIMIENTO SERVICIO PREVENTIVO

1. 4.4.2 Servicio preventivo asociado con la aplicación de la "Guía Técnica para la Prevención y Gestión del COVID-19 en la CNFL".

Nota 1001-0441-2021 enviada el 29 de julio de 2021

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

RESULTADOS OBTENIDOS

De tres advertencias señaladas, tres presentan mejoras, por lo que las condiciones que dieron origen a la advertencia y riesgos comunicados, mejoraron.

CONSIDERACIONES

En el primer semestre del año 2021 se incapacitó una profesional de auditoría.

3.3 AUDITORÍA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2020²

ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. 5.1.2 Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación y Sistemas de Información: Redes Eléctricas Inteligentes (REI)

Proceso: Dotar, operar y mantener la infraestructura de las tecnologías de información y comunicaciones. Subproceso: Operar la infraestructura de Tecnologías de información y Comunicación (TIC). Alcance: Gestión administrativa y operativa sobre la implementación del plan de iniciativas para Redes Eléctricas Inteligentes (REI).

Nota 1001-0314-2021 enviada el 13 de mayo de 2021

DIRIGIDO: Gerencia General

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la revisión evaluar la gestión administrativa y operativa sobre la implementación del plan de iniciativas para Redes Eléctricas Inteligentes (REI), 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.; conforme lo establece:

Normas de Control Interno para el Sector público (N-2-2009-CO-DFOE): inciso b. 1.2 Objetivos del SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 4.1. Actividades de control, inciso c 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; inciso c. 4.5.2 Gestión de proyectos; 5.6.1 Confiabilidad, 5.7 Calidad de la comunicación y 5.7.3 Oportunidad.

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE): 1.2 Gestión de la Calidad, 1.5 Gestión de proyectos, inciso h del 3.1 Consideraciones generales de la implementación TI.

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); 1.10 Administración de la Calidad, 4.1 Monitoreo de los procesos de TIC y 4.2 Evaluación del Control.

Estrategia Empresarial de la CNFL 2019-2023, Versión 02, OEP 08. Optimizar los procesos internos mediante la modernización y transformación digital, indicador estratégico Porcentaje de avance de las iniciativas de redes inteligentes en CNFL.

Plan de Iniciativas de la Red Eléctrica Inteligente 2019, Compañía Nacional de Fuerza y Luz, apartado Gobernanza para lograr la implementación de iniciativas de REI, líder técnico e Equipo implementador.

Modelo COBIT 5, Proceso, BAI01.06 Supervisar, Controlar y Reportar sobre los resultados del programa, controlar e informar de los resultados del programa.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Analizar y establecer las acciones que correspondan para que cuando se reciba el avance reportado por parte de los líderes de célula sobre las iniciativas, se solicite la evidencia documental que respalde las actividades ejecutadas.

2) Establecer el mecanismo de control que se estime conveniente para garantizar la observancia y ejecución de la revisión y aceptación que realice el Equipo Implementador REI sobre esta actividad.

3) Establecer una regulación para la conformación y contenido del expediente de cada una las iniciativas de redes eléctricas inteligentes. Asimismo, comunicar a los líderes de células el documento respectivo.

Nota: Considérese que en las oportunidades de mejora asociadas con el seguimiento al Estrategia Empresarial 2019-2023, emitidas por la Auditoría Interna al Consejo de Administración, se señaló un aspecto similar a la conformación de expedientes. Cabe indicar que dicho órgano colegiado solicitó a la Gerencia General, en la Sesión Ordinaria No. 2516 del 2 de setiembre de 2020, realizar el análisis y emitir un plan de acción correspondiente.

4) Establecer las acciones que correspondan para atender los aspectos señalados en la condición para que ante situaciones no previsible que se presenten y afecten el cumplimiento de las actividades definidas en los planes de acción de las iniciativas, sean gestionados de manera oportuna, con el fin de garantizar razonablemente no impactar el avance global del Plan iniciativas REI; y obtener el beneficio para la Compañía establecido por cada iniciativa.

2. 5.1.4 Dotar soluciones informáticas al negocio: Proyecto Modernización Administración Financiera (PMAF)

Proceso: Dotar, operar y mantener la infraestructura de las tecnologías de información y comunicaciones. Subproceso: Dotar Soluciones Informáticas al Negocio. Alcance: Proyecto Modernización Administración Financiera (PMAF).

Nota 1001-0443-2021 enviada el 30 de julio de 2021

DIRIGIDO: Gerencia General

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la revisión de la normativa y directrices que rigen la gestión administrativa y operativa del proceso Dotar Soluciones Informáticas al Negocio sobre el Plan Modernización Administración Financiera (PMAF); conforme lo establece:

Ley 8292 del 31-07-2002 Ley General de Control Interno, Artículo 15. Actividades de control.

Normas de control interno para el Sector Público" (N-2-2009-CO-DFOE). Artículos: 1.2 Objetivos del SCI, 1.4 Responsabilidad del Jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, 1.5

Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, 2.2 Compromiso superior, 2.5.1 Delegación de funciones, 4.1 Actividades de control, 4.3.3 Regulaciones y dispositivos de seguridad, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión constante, 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico, 5.6 Calidad de la información, 5.6.1 Confiabilidad, 5.7.4 Seguridad, 5.8 Control de sistemas de información.

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE): 1.4 Gestión de la seguridad de la información; 1.4.2 Compromiso del personal con la seguridad de la información; 1.4.5 Control de acceso.

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones (04-06-2015-CNFL): 3.5 Garantizar la seguridad Tecnológica, 3.11 Administración de datos.

Reglamento Empresarial de Seguridad de la Información, ICE-CNFL-Código 38.00.001.2016: Capítulo I Disposiciones Generales: Artículo 2º, Artículo 6º; Capítulo II Roles y responsabilidades: Artículo 16º.

Política de Seguridad de la Información, (12-03-2019- CNFL): c. Contenido, apartados 4, 5, 11.

Directriz para el cumplimiento de Responsabilidades entre la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación y los Administradores de Sistemas de Información (11/10/2018-CNFL): punto 2 y 3 del apartado Compendio de responsabilidades generales de los administradores de los sistemas de información.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Establecer las acciones que correspondan para que se formalice y comunique a los responsables el mecanismo que se defina para realizar el seguimiento sobre el avance de los productos de las iniciativas PMAF en proceso de implementar y pendientes de iniciar, que fueron trasladadas a las diferentes dependencias, que a la fecha no están incluidas en los planes de desempeño del 2021 y detalladas en el Anexo No.1 adjunto a este informe, según corresponda.

(procesos de dirección)

2) Valorar y documentar la conveniencia que en los documentos "Directriz para el Cumplimiento de Responsabilidades entre la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación y los Administradores de Sistemas de Información" y "Procedimiento Gestión de mantenimiento de los sistemas de información", se incluya la valoración de los criterios de seguridad de la información (confidencialidad, integridad y disponibilidad). Con base en los resultados, realizar las acciones que procedan.

(procesos de control)

3) Establecer, cuando corresponda, las acciones que permitan atender los aspectos determinados en la observación "B) REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN" con el fin de asegurar la incorporación de controles de seguridad de la información (confidencialidad, integridad y disponibilidad) en las mejoras y ajustes que se realicen a los sistemas de información vinculados con las iniciativas PMAF. Es necesario documentar los resultados en la atención de estos casos.

3. 5.1.1 Resultados Seguimiento a la Estrategia Empresarial 2019-2023

Alcance: Seguimiento a las metas para cumplir con los objetivos establecidos en las perspectivas de la estrategia empresarial 2019-2023 (III Trimestre 2020).

Nota 1001-0464-2021 enviada el 09 de agosto de 2021

DIRIGIDO: Consejo de Administración

Nota: La Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación emitió informe parcial y el detalle del mismo se integra en el apartado de este documento de la Auditoría Financiera, 3.5 Otras Actividades.

En resumen, se determinó conveniente comunicar a la Administración siete recomendaciones que contribuyen en el mejoramiento de las situaciones determinadas.

ESTUDIOS EN PROCESO CON INFORME PARCIAL COMUNICADO A LA ADMINISTRACIÓN

ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. 5.1.1 Resultados Seguimiento a la Estrategia Empresarial 2019-2023

Alcance: Seguimiento a las metas para cumplir con los objetivos establecidos en la Perspectiva Financiera de la estrategia empresarial 2019-2023 (Diciembre 2020) y Validación planes de tratamiento riesgos estratégicos establecidos las perspectivas de la estrategia empresarial 2019-2023 (IV Trimestre 2020).

Nota 1001-0465-2021 enviada el 09 de agosto de 2021

DIRIGIDO: Consejo de Administración

Nota: La Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación emitió informe parcial y el detalle del mismo se integra en el apartado de este documento de la Auditoría Financiera, 3.5 Otras Actividades.

ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN

ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. 5.1.4 Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información: Transformación Digital-Procesos servicio al cliente

Proceso: Dotar, operar y mantener la infraestructura de las tecnologías de información y comunicaciones. Subproceso: Operar la infraestructura de Tecnologías de información y

Comunicación (TIC). Alcance: gestión administrativa y operativa sobre la transformación digital en los procesos de servicio al cliente

OBJETIVO

Evaluar la gestión administrativa y operativa sobre la transformación digital en los procesos de servicio al cliente, 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.

ESTUDIOS EN PROCESO DE EJECUCIÓN

ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. 5.1.3 Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información: Redes Eléctricas Inteligentes (REI)

Proceso: Dotar, operar y mantener la infraestructura de las tecnologías de información y comunicaciones. Subproceso: Operar la infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

Alcance: Gestión administrativa y operativa sobre la implementación del plan de iniciativas para Redes Eléctricas Inteligentes (REI).

OBJETIVO

Evaluar la gestión administrativa y operativa sobre la implementación del plan de iniciativas para Redes Eléctricas Inteligentes (REI), 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. 5.1.6 Auditoría Continua

Proceso: Auditar. Subproceso: Fiscalizar la gestión institucional. Alcance: Áreas de la Auditoría Interna.

OBJETIVO

Aplicar la metodología de Auditoría continua en el servicio de auditoría seleccionado por las Áreas de la Auditoría Interna según resultados del estudio 5.1.7 ejecutado en el 2019, con el fin de implementar esta metodología como herramienta de fiscalización.

3. 5.1.5 Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información: Seguridad de las Tecnologías Operativas (TO) y Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

Proceso: Dotar, operar y mantener la infraestructura de las tecnologías de información y comunicaciones. Subproceso: Operar la infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

Alcance: la gestión administrativa y operativa sobre la seguridad de las Tecnologías Operativas (TO) y Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

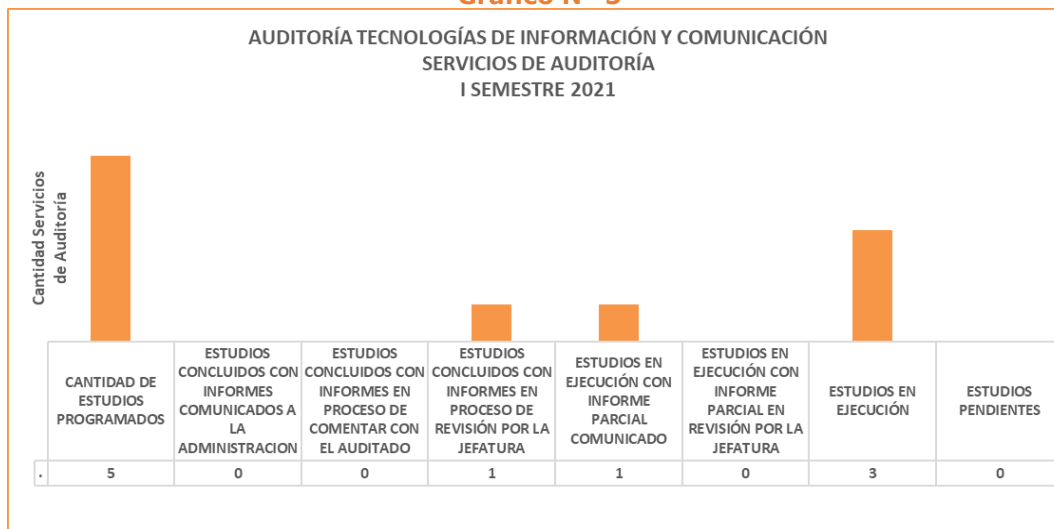
OBJETIVO

Evaluar la gestión administrativa y operativa sobre la seguridad de las Tecnologías Operativas (TO) y Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), 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.

En resumen, en este primer semestre de 5 estudios programados, 1 (20%) estudio se encuentra concluido con informe en proceso de revisión por parte de la jefatura, 1 (20%) estudio en ejecución con informe parcial comunicado y 3 (60%) estudios se encuentran en proceso de ejecución. Además, en este semestre se comunicaron 2 servicios preventivos, así como los resultados de 3 de los estudios concluidos en el segundo semestre de 2020.

A continuación, se presenta gráficamente:

Gráfico N° 5



Fuente: Registro Especial Estadísticas Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación, GPA /2020-2021

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 TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. 5.1.1 Infraestructura Tecnologías de Información y Comunicaciones (servidores)

Nota 1001-0040-2021 enviada el 14 de enero de 2021

DIRIGIDO: Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio

RESULTADOS OBTENIDOS

Las tres recomendaciones emitidas a la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC), se encuentran atendidas cuyo plazo establecido, por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

2. 5.1.1. Operar la Infraestructura de TIC y Sistemas de Información: Seguridad de los activos de Información-Plantas Hidroeléctricas (PH) (UTIC)

Nota 1001-0273-2021 enviada el 09 de abril de 2021

DIRIGIDO: Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC), se encuentra atendida y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

3. 5.1.3 Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información: Administración del Esquema Virtual de Procesamiento (Parcial)

Nota 1001-0365-2021 enviada el 23 de junio de 2021

DIRIGIDO: Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio

RESULTADOS OBTENIDOS

Las cuatro recomendaciones emitidas a la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación, tres se encuentran atendidas y una se encuentra en proceso de implementación dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

RECOMENDACIÓN

(procesos de control)

...

Implementar un "Plan Integral de Actualización" gradual y permanente de la Capa de "Aplicaciones" en concordancia con la evolución de la Capa de "Infraestructura", según corresponda. Obsérvese la condición determinada

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

La Jefatura de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC), en correo electrónico del 11-06-2021, comunicó a la ATIC el estado de la atención de las recomendaciones y suministró la evidencia documental respectiva.

Con respecto a la presente recomendación, se revisó y analizó la documentación aportada sobre el "Plan de Implementación" general y las actividades de actualización en desarrollo de algunas de las diferentes Aplicaciones.

Sobre lo requerido de: "Implementar un "Plan Integral de Actualización" gradual y permanente de la Capa de "Aplicaciones" en concordancia con la evolución de la Capa de "Infraestructura" se determinó, que por la cantidad de aplicaciones involucradas y los aspectos técnicos de Infraestructura requeridos para su actualización, dicho Plan se encuentra en proceso de implementación y dentro de los plazos planificados en el Plan de Implementación.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En nota 7500-0542 del 13-08-2020 el Director de la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio indicó:

"...

Las fechas indicadas son para la elaboración del Plan, como resultado del mismo se fijarán las fechas de implementación.

"..."

4. 5.1.5. Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información: Administración Bienes Contratados TIC (Gestión De Inversiones)

Nota 1001-0366-2021 enviada el 25 de junio de 2021

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio se encuentra en proceso cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

(procesos de control)

Analizar, implementar y documentar las acciones que correspondan sobre el proceso que regula las actividades asociadas que permitan a la UTIC emitir las aprobaciones como parte de su función rectora sobre las compras de Bienes y servicios de Tecnología de Información y Comunicación, gestionadas por las distintas dependencias de la CNFL, según lo establece la "Directriz sobre la rectoría en la gestión de las tecnologías de información y comunicaciones, 04/06/2015" para estos efectos

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

En correo enviado el 04-06-2021 emitida por parte de la Jefatura de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC), se indica:

"...

En respuesta de la acción planteada, se envió documento 2801-0120-2021 con fecha 03-06-2021, al Proceso de Análisis Administrativo, mediante la cual remite la referencia de actualización del documento "Directriz sobre la rectoría en la gestión de las tecnologías de información y comunicaciones", (Ver Adjunto) la cual indica el resultado de lo planteado por parte de la Administración para las diferentes acciones que se deben implementar para emitir aprobaciones,

en función de las características del Bien o Servicio a adquirir gestionadas por las demás dependencias de la CNFL, en el apartado:

c) **CONTENIDO:**

Adquisiciones de Tecnologías de Información y Comunicaciones Integradas

Las diferentes Direcciones y áreas Staff de la Gerencia, General, deberán comunicar a la UTIC lo que se estima presupuestar para atender necesidades específicas de TIC –no asociadas a proyectos de TIC- de tal manera que la UTIC, en su función rectora, emita su asesoría de corresponder y previo a la presentación de dicha propuesta presupuestaria a la Área Presupuesto.

Texto nuevo:

La UTIC, en su función rectora, deberá aprobar las diferentes contrataciones del ámbito tecnológico con el fin de asegurarse el debido alineamiento con las estrategias establecidas. Las Direcciones y dependencias adscritas a la Gerencia General deberán coordinar con la UTIC, con la debida antelación, las diferentes adquisiciones, con el fin de que cuando la UTIC analice su aprobación formal, los aspectos técnicos ya hayan sido evaluados en conjunto.

..."

Se corrobora que mediante oficio 2801-0120-2021 se envía a la Coordinadora del Proceso de Análisis Administrativo el documento **DIRECTRIZ SOBRE LA RECTORÍA EN LA GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES** con las modificaciones de la Directriz. Sin embargo, en consulta efectuada el 11-06-2021 en la intranet de la CNFL y correo remitido por la Coordinadora del Proceso de Análisis Administrativo de esa misma fecha se valida que el documento se encuentra pendiente de asignar y será atendido de acuerdo con la fecha de ingreso de la solicitud en el SIGED del Proceso Análisis Administrativo, para posteriormente iniciar con el respectivo trámite de aprobación, por lo que los aspectos solicitados en la recomendación se encuentran en proceso de atención.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo del 11-06-2021 se consulta a la Coordinadora del Proceso de Análisis Administrativo sobre el estado de la revisión de la nota **2801-0120-2021**, y en correo de respuesta del 11-06-2021 se indica:

"... en atención a su solicitud de información sobre el trámite de actualización de la se le informa que dicho documento ingresó el 03 de junio 2021, se encuentra pendiente de asignar y será atendido de acuerdo con la fecha de ingreso de la solicitud en el SIGED del Proceso Análisis Administrativo, para posteriormente iniciar con el respectivo trámite de aprobación

..."

5. 5.1.4. Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación: Redes Eléctricas Inteligentes (REI).

Nota 1001-0384-2021 enviada el 30 de junio de 2021

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Gerencia General, se encuentra atendida y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas

6. 5.1.4. Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación: Redes Eléctricas Inteligentes (REI).

Nota 1001-0399-2021 enviada el 09 de julio de 2021

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

Las siete recomendaciones emitidas a la Dirección Comercialización, seis se encuentran atendidas y una se mantiene en proceso; ésta última cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

(procesos de control)

...

Establecer las acciones que correspondan para que se atienda de manera oportuna la solicitud que permita crear la interfaz entre SIPROCOM y el software de los medidores inteligentes "Connexo Región 2", necesaria para ejecutar los servicios de lectura, conexión y desconexión remota" a través de los medidores AMI.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

En correo del 17-05-2021, el funcionario encargado de las Funcionalidades AMI, suministra a la Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicación el estado actual de las actividades establecidas para atender la solicitud correspondiente a la creación de la interfaz entre SIPROCOM y el software de los medidores inteligentes "Connexo Región 2", dato que fue remitido por el Coordinador del Proceso Sistemas de Información Comerciales del Área Soluciones Informáticas al Negocio de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC) como responsable de realizar la interfaz señalada. Sin embargo, según lo descrito en el correo indicado, de las 13 tareas del cronograma, 7 se encuentran atrasadas, las cuales debieron finalizar entre Octubre a Diciembre del 2020.

En correo del 17-05-2021, emitido por el Coordinador del Proceso Sistemas de Información Comerciales del Área Soluciones Informáticas al Negocio de la UTIC, se detalla justificación del atraso. No obstante, no se logra identificar documentación formal sobre el atraso respectivo ni a quien se le comunico el mismo.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo del 17-05-2021 el Coordinador del Proceso Sistemas de Información Comerciales del Área Soluciones Informáticas al Negocio de la UTIC, indica:

"...Existe un atraso debido a que fueron necesarios cambios en la forma de la integración, así como novedades que se presentaron a la hora de realizar las pruebas con ambos paneles.

..."

7. 5.1.5. Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información: Administración Bienes Contratados TIC (Gestión De Inversiones) DC

Nota 1001-0400-2021 enviada el 09 de julio de 2021

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Dirección Comercialización se mantiene en proceso, cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

Establecer las acciones que correspondan para atender los aspectos señalados en la condición para que ante situaciones no previsibles que se presenten y afecten las actividades de implementación de los centros de recarga rápida, sean gestionados de manera oportuna, con el fin de garantizar razonablemente el uso efectivo de los recursos tecnológicos adquiridos según los fines establecidos para los centros de recarga, y obtener el beneficio económico para la Compañía con la instalación de éstas

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

En correo del 31-05-2021 emitido por el SubDirector de Comercialización, a la Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicación, se indica:

"... La oficina de movilidad eléctrica en conjunto con la Dirección Comercialización realizo la instalación y puesta en marcha de los siguientes cargadores rápidos: 1. Estación de Servicio Delta la Uruca. (Enero 2021).

1. Plaza las Rosas, San Joaquín de Flores (Marzo 2021).

2.

Se firmó el contrato para la instalación del cargador rápido en Tibás, ubicándolo en la agencia de Telecomunicaciones del ICE (actualmente se encuentra en la construcción de estudio de ingeniería 20-11-00002042, adjunto).

Dentro de la programación de esta Dirección se tiene que entre a operación a finales del mes de Junio 2021 dicho cargador, completando la instalación de los tres cargadores adquiridos en el proceso No. 2019PP-000745-ACL asociado al concurso 2018PP-000348..."

Asimismo, en correo antes mencionado, el Sub-Director de la Dirección Comercialización suministra evidencia documental que corrobora la implementación de los dos centros de recarga y en correo del 01-07-2021 emitido por el funcionario de la Oficina de Movilidad Eléctrica a cargo de la implementación de estos cargadores, se corrobora que la instalación de la tercera estación de recarga está en proceso de implementación.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo del 01-07-2021 enviado por el funcionario de la Oficina de Movilidad Eléctrica a cargo del proceso de instalación de los cargadores a la Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicación, se indica:

"...Debido a las medidas tomadas por la administración superior, donde las cuadrillas vieron mermadas sus actividades, esto por dejar personal en contingencia, provocando el retraso en la ejecución del estudio de ingeniería, avanzando en las siguientes obras:

1. Ya se tiene aprobación de instalación de ejecución estudio de ingeniería, nos han informado de la Dirección de Distribución que iniciarán la otra semana.

2. Ya se cuenta con un 60% de la obra civil y electromecánica.

3. Ya se inició con las obras de instalación del medidor e interruptor principal.

En conclusión:

Por todo lo expuesto anteriormente, se tiene previsto que la nueva fecha para que entre en funcionamiento el cargador sería: **Julio 2021...**".

8. 5.1.1 Operar la Infraestructura de TIC y Sistemas de Información: Seguridad de los activos de Información-Plantas Hidroeléctricas (PH)-UMPG"

Nota 1001-0409-2021 enviada el 09 de julio de 2021

DIRIGIDO: Dirección Generación de Energía

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Unidad Mantenimiento Mecánico Plantas de Generación, se mantiene en proceso; dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

1) Analizar la situación detectada y coordinar lo que corresponda para determinar si en la identificación de riesgos y planes de tratamiento de la Unidad es conveniente contemplar el proceso asociado al mantenimiento del sistema SCADA Local y documentar las acciones según la decisión que se tome.

En caso de que se determine incorporar en la identificación de riesgos de la Unidad el proceso asociado al mantenimiento del sistema SCADA Local; se sugiere considerar, entre otros aspectos, la coordinación con la Unidad de Operación de Plantas de Generación (UOPG) en su calidad de usuario del servicio que se le brinda a través de esta Unidad, y otras dependencias asociadas (por ejemplo, Área de Protecciones y Automatización, Unidad Tecnologías de Información y Comunicación) para que de manera integral a la UMPG, se analicen los aspectos técnicos y operativos requeridos con el fin de lograr que la versión con la que opera el SCADA Local en las PH detalladas se actualice según la infraestructura que se decida instalar.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

En nota 7001-332-2020, emitida el 08-12-2020 por la Jefatura de la Dirección Generación de Energía, "Informe Diagnóstico del Sistema de Control Planta Hidroeléctrica PH Daniel Gutiérrez" y "Bitácora N°2" de reunión efectuada el 14-10-2020, coordinada por la Jefatura Unidad Mantenimiento Mecánico Plantas Generación con funcionarios de la Unidad Operación de Plantas Generación, Área de Protecciones y Automatización (APA), Proceso SAAD, Planta Generación Daniel Gutiérrez, Proceso Mantenimiento Eléctrico y Proceso Centro de Despacho de Generación; se corrobora que el análisis realizado a la Planta Daniel Gutiérrez asociado al Sistema de Control se realizó, insumo para tomar la decisión por parte de la Administración de instalar el "SCADA Local" o implementar el "SCADA Sneider", mediante el sistema DMS según lo señalado en el plan de acción original.

Asimismo, en oficio 7001-107-2021 del 12-05-2021 el Director de la Dirección Generación de la Energía suministra "Informe Análisis Costo Beneficio SCADAS" elaborado el 26-01-2021 según datos de las cotizaciones obtenidas, estudios técnico y de mercado realizado y que fue aprobado por la Comisión de operación remota asistida en bitácoras del 19 y 22 de febrero 2021. En el informe en mención se detallan las

conclusiones a nivel de la arquitectura a implementar en cada planta, con estas acciones llevan a cabo la tarea 5 establecida en el Plan de Acción suministrado por la administración para atender la recomendación.

Con relación a la tarea 6 del plan de acción definido por la administración y correspondiente a la Implementación del Plan de Actualización del Software según las conclusiones dadas en el informe antes mencionado sobre la arquitectura a implementar en cada planta, se encuentra en proceso, su fecha de finalización está dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En nota 7001-107-2021 del 12-05-2021 emitida a la Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación el director de la Dirección Generación de la Energía, indica:

"... Con respecto al punto 6. ...

Para el caso de la Planta El Encanto los recursos extraordinarios ya fueron solicitados. Sin embargo, a la fecha no han sido asignados. Por lo tanto, en el momento que estos recursos sean brindados a la Unidad Mantenimiento de Plantas de Generación; se hará el análisis de las fechas proyectadas en esta acción y oportunamente se estará informando si se realiza algún cambio a la Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación. A la fecha se está trabajando con el Área de Protecciones y Automatización (APA) para la elaboración de los requerimientos de contratación y especificaciones técnicas. Con respecto a la Planta Electriona se está trabajando en las especificaciones para la renovación de la licencia del SCADA local..."

9. 5.1.1 Operar la Infraestructura de TIC y Sistemas de Información: Seguridad de los activos de Información-Plantas Hidroeléctricas (PH)-UOPG"

Nota 1001-0416-2020 enviada el 13 de julio de 2021

DIRIGIDO: Dirección Generación de Energía

RESULTADOS OBTENIDOS

Las dos recomendaciones emitidas a la Unidad de Operación de Plantas de Generación, una se encuentra atendida y una se mantiene en proceso; ésta última dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

1) Analizar la situación detectada y coordinar lo que corresponda para determinar si en la identificación de riesgos y planes de tratamiento de la Unidad si es conveniente contemplar el proceso asociado al mantenimiento de la infraestructura que opera en las PH (hardware y software) del equipo donde reside el SCADA Local, así como los relacionados a éste, y documentar las acciones según la decisión que se tome.

En caso de que se decida incorporar en la identificación de riesgos de la Unidad el proceso asociado al mantenimiento de la infraestructura (software y hardware) donde reside el SCADA Local y los relacionados a éste; se sugiere considerar entre otros aspectos lo siguiente:

a) Coordinar con quien corresponda las acciones necesarias para que se actualice la infraestructura que opera en las PH (software y hardware) donde reside el SCADA Local y detalladas en la situación detectada.

b) En ese sentido, es conveniente considerar que la fecha de caducidad de soporte establecida por "Microsoft para el sistema operativo finalizó en abril 2014 y para el procesador en noviembre 2008".

c) Coordinar, según corresponda, con la Unidad de Mantenimiento de Plantas de Generación (UMPG) en su calidad de proveedor de servicios de tecnología, para que de manera integral a la UOPG, se analicen los aspectos técnicos y operativos requeridos para que la versión con la que opera el SCADA Local en las PH detalladas se actualice según la infraestructura que se decida instalar.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

En nota 7001-0017-2021 del 22-01-2021, no se indica respuesta para este punto por parte de la administración. Sin embargo, en nota 7001-0152-2020 del 26-06-2020 emitida por la Dirección de Generación de la Energía a la Auditoría Interna (AI) y a la Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicación (ATIC), donde se suministra plan de acción sobre el tema en detalle, se indica:

"...

Coordinar con UMPG para la actualización del SCADA y hacerlo en forma simultánea con el cambio del equipo.

..."

Al respecto, la tarea de Coordinar con Unidad Mantenimiento Mecánico Plantas de Generación (UMPG) para la actualización del SCADA y hacerlo en forma simultánea con el cambio del equipo, está supeditada a que la UMPG realice el análisis de instalar el "SCADA Local" o implementar el "SCADA Sneider" mediante el sistema DMS, actividad que según el oficio 7001-0183 del 24-07-2020 y 7001-0332 del 08-12-2020 emitida por la Jefatura de la Dirección Generación de la Energía (DGE) a la Auditoría TIC de la Auditoría Interna el plazo solicitado para atender la misma es para el 30-11-2021.

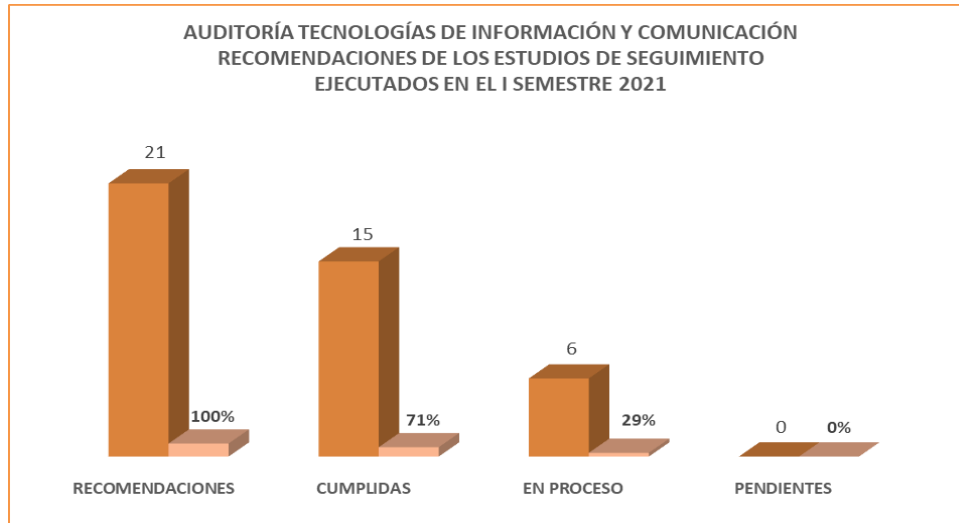
COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En nota 7001-0107-2021 del 12-05-2021 emitida a la Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación el director de la Dirección Generación de la Energía, indica:

"... Para el caso de la Planta El Encanto los recursos extraordinarios ya fueron solicitados. Sin embargo, a la fecha no han sido asignados. Por lo tanto, en el momento que estos recursos sean brindados a la Unidad Mantenimiento de Plantas de Generación; se hará el análisis de las fechas proyectadas en esta acción y oportunamente se estará informando si se realiza algún cambio a la Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación. A la fecha se está trabajando con el Área de Protecciones y Automatización (APA) para la elaboración de los requerimientos de contratación y especificaciones técnicas. Con respecto a la Planta Electriona se está trabajando en las especificaciones para la renovación de la licencia del SCADA local..."

Como resultado de los seguimientos efectuados en este semestre, se determinó que de 21 (100%) recomendaciones formuladas a la Administración a las que se les brindó seguimiento en este período, 15 (71%) fueron atendidas, 6 (29%) están en proceso y no existen recomendaciones pendientes de aplicar, tal como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico N°6



Fuente: Registro Especial Estadísticas Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación, SIGED Auditoría, GPA/2020

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

Tabla N° 3

AUDITORÍA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN RECOMENDACIONES EN PROCESO Y PENDIENTES SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2021							
Nota N°	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se traslada Resultado del Seguimiento	Cantidad	Estado		Justificada
					Proceso	Pendiente	
1001-0341-2020	28/07/2020	Dirección Estrategia y Desarrollo de Negocios	Dirección Estrategia y Desarrollo de Negocios	1	1	0	Si
1001-0584-2020	16/10/2020	Dirección Estrategia y Desarrollo de Negocios	Gerencia General	1	1	0	Si
1001-0093-2020	10/3/2020	Dirección Comercialización	Gerencia General	1	1	0	Si
1001-0044-2021	15/1/2021	Dirección Comercialización	Gerencia General	1	1	0	Si
1001-0540-2019	24/9/2019	Unidad Mantenimiento de Plantas de Generación	Dirección Generación de Energía	1	1	0	Si
1001-0539-2019	24/9/2019	Unidad Operación Plantas de Generación	Dirección Generación de Energía	1	1	0	Si
Total				6	6	0	

Fuente: Sistema Gestión Documental Auditoría Interna, Registro Especial Estadísticas Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación, GPA /2020-2021

SERVICIO PREVENTIVO COMUNICADO EN EL PERÍODO 2021

1. 5.1.5 Servicio preventivo relacionado con el estudio de auditoría "5.1.5 Mantener la Infraestructura de TIC y Sistemas de Información: Áreas Descentralizadas: VEREX"

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: Áreas Descentralizadas

Nota 1001-0289-2021 enviada el 23 de abril de 2021

DIRIGIDO: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA

C.1) Mediante oficio 1001-0349-2020 del 30 de julio del 2020, la Auditoría Interna comunicó al Director de la Dirección Administración y Finanzas lo siguiente:

"...CAPACITACIÓN

...

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

En correo del 02-06-2020 esta Auditoría solicita al Área Seguridad evidencia del seguimiento a esta solicitud de capacitación y en correo del 30-06-2020 el administrador del VEREX comunica que: "Se adjuntan los correos enviados por el Proceso de Capacitación con respecto al tema de la capacitación para el equipo de trabajo que administra el control de accesos. Título del correo: RV Solicitud de información". Sin embargo, el adjunto corresponde al correo del 13-12-19 enviado por el Proceso Capacitación a la Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicación (ATIC), donde se menciona un plan de acción propuesto entre el 3 de febrero al 6 de marzo 2020; no así a la labor de seguimiento efectuada por el Área de Seguridad para promover la ejecución de esta actividad; por lo que se corrobora que los aspectos solicitados en la recomendación continúan en proceso de implementación.

...COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

La Jefatura del Área Seguridad en correo del 14-05-2020 comunica a la Auditoría Interna:

...Con respecto a esta gestión, se realizó la solicitud formal al proceso de capacitación; sin embargo, ante la situación de emergencia que vivimos por motivo de la pandemia, se ha retrasado el poder establecer fechas para llevar a cabo los respectivos cursos. Se registra un avance del 50%.

...HORARIOS

...

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

El administrador del VEREX en correo del 30-06-2020 comunica a esta Auditoría que:

...El proceso de capacitación vía telefónica me solicitó el contacto de Don Marco Angulo Zúñiga, Gerente de EDINTEL para la debida coordinación de dicha capacitación, sin embargo, ante la salida del sistema VEREX del mercado dicha capacitación no será impartida, esta nota aún no ha sido entregada por parte de UTC.

...

De acuerdo a lo expuesto se desprende que las acciones indicadas por la Administración para atender esta recomendación no se han realizado debido a que el sistema VEREX salió de mercado y en consecuencia el soporte por parte del proveedor. Sin embargo, el VEREX sigue operando y por ende la debilidad de control señalada en la condición de esta recomendación se mantiene.

...

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

La Jefatura del Área Seguridad en correo del 14-05-2020 comunica a la Auditoría Interna: "...Con respecto a esta gestión, se realizó la solicitud formal al proceso de capacitación; sin embargo, ante la situación de emergencia que vivimos por motivo de la pandemia, se ha retrasado el poder establecer fechas para llevar a cabo los respectivos cursos. Se registra un avance del 50%.

... PRIVILEGIOS DE INGRESO

...

SITUACIÓN ACTUAL RECOMENDACIÓN No. 1 (EN PROCESO)

La jefatura del Área Seguridad en oficio 2030-0077 del 09-01-2020, enviado a 23 de las 152 jefaturas y coordinadores de proceso, solicita se indique el personal que puede ingresar a las distintas áreas físicas. En correo del 02-06-2020 esta Auditoría solicita al Área Seguridad copia de las respuestas suministradas por las distintas dependencias y en correo del 30-06-2020, en archivo comprimido adjunto se proporciona copia de cinco de las respuestas, y tres de ellas no corresponden a lo solicitado en el oficio 2030-0077-2020; y no se logra evidenciar todas las respuestas donde se atienda lo indicado en la nota antes descrita; por lo que los aspectos solicitados en la recomendación se encuentran en proceso de implementación.

...

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

La Jefatura del Área Seguridad en correo del 14-05-2020 comunica a la Auditoría Interna: "...Esta recomendación fue atendida en un 100% con la remisión de notas a las jefaturas donde se han implementado controles de acceso. Ver nota 2030-0077-2020.

...

SITUACIÓN ACTUAL RECOMENDACIÓN No. 2 (EN PROCESO)

La jefatura del Área Seguridad en correo del 14-05-2020 adjunta capturas de pantalla del sistema VEREX como evidencia del proceso de depuración realizado. Sin embargo, en la verificación que se realizó el 01-07-2020 directamente en el sistema se puede observar que algunas de las situaciones encontradas durante la ejecución del estudio con relación a "Autoridades", "Áreas" y "Usuarios" que se otorgan a cada usuario según su cargo y funciones, y a los requerimientos de restricción propias de la zona definida, aún permanecen; por lo que los aspectos solicitados en la recomendación están en proceso de atención. Para realizar una adecuada depuración se necesita como insumo que la recomendación 1 sea atendida.

...

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

La Jefatura del Área Seguridad en correo del 14-05-2020 comunica a la Auditoría Interna: "...En este punto estamos a un 95% de la depuración de las autoridades en el sistema; no obstante, se hace la observación de que esta labor de depuración es permanente y constante, dado que está supeditada principalmente por los movimientos de personal que se presenten institucionalmente. Ver archivo de evidencias y notas sobre actualización de autorizaciones. ..."

C.2) En oficio 3001-0095-2021 del 14-04-2021 la Dirección Administración y Finanzas, comunicó a la Auditoría Interna:

...

...CAPACITACIÓN

Tratamiento comentado a la ATIC:

Para lograr la atención del punto, se ha generado la coordinación con el Proceso de Capacitación, para lograr capacitar a administrador del sistema VEREX y al personal de seguridad electrónica, cuyo inicio será una capacitación en Excel I, que se estaría impartiendo de forma virtual entre el 15 de marzo y el 28 de marzo 2021. Asimismo, se está coordinando la capacitación de otros niveles de Microsoft Excel, según indica el Proceso de Capacitación, estos se estarían desarrollando durante el primer semestre de este año 2021. Con respecto a la capacitación sobre Bases de Datos, el Proceso Capacitación, le solicitó al Área Seguridad, remitir factura proforma con el detalle y el

costo del curso, sobre lo cual se está indagando con personal de la UTIC y en el mercado que centro de capacitación brinda dicho curso, para solicitar la factura proforma requerida por el Proceso de Capacitación. Se incluye como parte de la actualización, las evidencias correspondientes sobre el curso realizado entre el 15 y el 28 de marzo 2021. (Ver Anexo 5 - Capacitación)

...

...HORARIOS

Tratamiento comentado a la ATIC:

Después de realizar varias pruebas para tratar de programar horarios en el sistema VEREX por parte del Administrador de la plataforma y personal de seguridad electrónica, lamentablemente por la falta de conocimientos adecuados y suficientes, no fue posible, el logro de resultados positivos en dicha pruebas; por lo tanto, ante lo comunicado por el fabricante de no continuar brindado soporte sobre la plataforma VEREX, incluyendo procesos de capacitación, se cierra la posibilidad de poder activar esa aplicación de dicho sistema. Estas pruebas, se realizaron de acuerdo con las actividades que se indicaron en los anteriores seguimientos, para lo cual y como producto final, se entrega el informe generado y avalado. (Ver Anexo 6-Programación horarios).

... PRIVILEGIOS DE INGRESO

Tratamiento comentado a la ATIC:

Sobre este punto, se adjunta en el Anexo 7-Autorizaciones Ingreso, un archivo en Excel, con el detalle de las notas remitidas a las diferentes jefaturas, donde se tienen implementados controles de acceso; así como los archivos de las notas remitidas y respuestas recibidas

... Tratamiento comentado a la ATIC:

Para atender esta recomendación y realizar los procesos constantes, que permitan mantener el sistema VEREX debidamente depurado, tanto el administrador del sistema, como el personal de apoyo de la seguridad electrónica, dentro de sus procesos mensuales estarán realizando la depuración de la base de datos, el mismo incluye en forma integral, la revisión de las autorizaciones otorgadas, el reporte de las anomalías encontradas, la aplicación de las correcciones que corresponden, todo documentado en el mismo informe que se ha solicitado aplicar en forma mensual. (Ver Anexo 2-Depuraciones). Ahora bien, es importante indicar, que dentro de la revisión que se está ejecutando durante el plazo comprendido entre el 09 y el 26 de marzo 2021, también comprende como un integral, la revisión de este ítem. Se aprovecha la presente, para aportar el informe generado por el Área Seguridad, como resultado de la gestión indicada en este punto. ...".

...

ADVERTENCIA

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

Asegurarse que la actuación de la Administración en lo referente a:

- la capacitación del encargado y su suplente de administrar la plataforma tecnológica del sistema que se utilice para el control automatizado de ingreso a las zonas físicas de la CNFL
- el proceso de configuración y el registro de horarios en el sistema citado
- el control de ingreso a zonas restringidas (*privilegios de ingreso*) por el sistema

Garantice la continuidad de los servicios, a través del sistema, de seguridad y de control de asistencia del personal, cuando su labor sea presencial y éste sea utilizado por jefaturas de la CNFL así como la congruencia de la información que se registre en este software con respecto a los horarios establecidos en la CNFL para la jornada laboral.

2. 7.2.2 Servicio preventivo relacionado con la implementación del Apps Microsoft 365

Proceso: Soporte técnico en las tecnologías de información y comunicación administradas por la Auditoría Interna

Nota 1001-0332-2021 enviada el 25 de mayo de 2021

DIRIGIDO: Unidad Tecnologías de Información y Comunicación

SITUACIÓN DETERMINADA

C.1) Durante la implementación del Microsoft 365 o al ingresar al sitio <https://portal.office.com> para realizar ajuste en la cuenta del usuario, se requiere obligatoriamente se tenga definido un método de autenticación: correo, teléfono o la descarga en el teléfono del usuario, un apps propio de Microsoft (*tipo token electrónico*).

C.2) En el comunicado emitido por la Administración del 04-05-2021, no se brinda un detalle de las alternativas para el doble factor de autenticación, consecuencias y beneficios de éstas ni el mecanismo a emplear para documentar el consentimiento expresado por parte del usuario con el fin de que valore cual es la de su conveniencia.

ADVERTENCIA

Con base en lo indicado en la situación determinada en este oficio y a la normativa aplicable, se previene a la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación:

1) Asegúrese que la CNFL, en la estrategia establecida para la migración 365 y lo relacionado a la solicitud de datos al usuario sobre el mecanismo de doble factor de autenticación, se observe lo referente a lo aplicable que establece la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales 8968 y su reglamento.

2) Asegúrese que, como parte de la implementación del Microsoft 365, se le brinde al usuario información con las diferentes alternativas de validación disponibles, consecuencias y beneficios; con el fin de ofrecerle insumos de información suficiente para su valoración, selección y consentimiento expresado del método de autenticación de su conveniencia.

3) Asegurarse si a nivel del cumplimiento legal y en resguardo de la CNFL, se hace necesario la existencia de un medio de registro para expresar el otorgamiento del consentimiento correspondiente.

SEGUIMIENTO SERVICIO PREVENTIVO

1. 5.1.5. Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (Tic) y Sistemas de Información: Administración Bienes Contratados TIC (Gestión De Inversiones). Servicio preventivo "Asociado con equipos de carga rápida para vehículos eléctricos" al 30 de junio 2021.

Nota 1001-0386-2021 enviada el 02 de julio de 2021

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

De las tres advertencias señaladas, tres se mantienen, por lo que las condiciones que dieron origen a la advertencia y riesgos comunicados, se mantienen.

ADVERTENCIA

Asegurarse que la Administración tome las acciones que correspondan en relación con la situación determinada para el caso del activo N° 86217, serie N°MC-QCA07190002

SITUACIÓN ACTUAL (SE MANTIENE)

En nota 2001-0674-2021 del 29-06-2021 la Gerencia General suministra a la Auditoría Interna oficio 3001-0195-2021 del 26-06-2021 remitido por la Dirección Administración y Finanzas a la Gerencia General donde se incorpora el documento denominado **"Informe sobre trámite de Dación de Pago por entrega de Cargador Rápido para vehículos eléctricos al ICE"**.

En revisión efectuada al informe indicado se identifica que se han realizado gestiones de coordinación durante el 2020 con el ICE para subsanar aquellos aspectos que no han sido ejecutados en apego a la normativa y relacionados al activo N° 86217, serie N°MC-QCA07190002. Sin embargo, en el documento informe antes detallado se indica:

"...

El día 4 de noviembre de 2020 se recibe correo por parte de la señora Isabel López Saborío mediante el cual envía el avalúo e indica que con dicho avalúo estarán gestionando el pago por el monto indicado, no obstante, por un tema de revisión con la Contabilidad, dicho reconocimiento se estaría acreditando en la factura del mes de noviembre, a vencer en diciembre 2020.

Se confirma el recibido el avalúo, y con respecto al pago indicamos que no hay problema que sea con la factura de noviembre a vencer en diciembre, que nuevamente en diciembre lo confirmamos para nosotros hacer la aplicación una vez firmado el contrato.

"..."

"..."

A partir de este momento quedamos en la espera del borrador del contrato para finalizar la transacción, sin embargo, no hubo más comunicación con el ICE.

En el mes de marzo del 2021 se le envía un correo a la señora Isabel López Saborío ICE indicando que el tema se debe retomar dado que la estación de carga ya fue entregada, el avalúo ya está realizado y hay una factura pendiente por pagar al ICE sobre la cual aplicaría la Dación.

Como respuesta al correo sobre la invitación de retomar el tema, se realiza una reunión con funcionarios del ICE en donde se les hace ver de parte nuestra la necesidad de concretar la formalización del negocio de la entrega de la estación móvil cuyo pago se realiza por medio de dación, dado que dicha estación ya fue entregada. Ellos comentan que hay que analizar más la situación a la luz de que la estación no está cumpliendo con el objetivo de lo planeado por razones más que todo técnicas y que inclusive, están valorando la posibilidad de devolver la estación.

"..."

"..."

Con el recuento de las acciones que se desarrollaron en los párrafos precedentes, se arriba a la conclusión que las coordinaciones a nivel corporativo son lentas con las dependencias del ICE, lo cual atrasa los procesos similares al que nos ocupa.

..."

Por lo expuesto al 29-06-2021 los aspectos advertidos se mantienen.

ADVERTENCIA

2) Cerciorase que la CNFL cuente con la normativa debidamente formalizada para aplicar cuando proceda emplearse la figura de dación de pago, por resultar necesario y conveniente para la atención en la prestación del servicio, interés de la CNFL e interés público y con observancia a la legalidad que le corresponda.

3) Asegurarse se observe el cumplimiento de lo establecido en el Reglamento para los procesos de contratación de las empresas del Instituto Costarricense de Electricidad, Artículo 44 en lo referente a la coordinación que le corresponde ejercer al Área de Proveeduría Empresarial cuando se aplique la enajenación de bienes a través de la figura de dación de pago.

SITUACIÓN ACTUAL ADVERTENCIA No. 2 y 3 (SE MANTIENEN)

En nota 2001-0674-2021 del 29-06-2021 la Gerencia General suministra a la Auditoría Interna oficio 3001-0195-2021 del 26-06-2021 remitido por la Dirección Administración y Finanzas a la Gerencia General donde se incorpora el documento denominado "Informe sobre trámite de Dación de Pago por entrega de Cargador Rápido para vehículos eléctricos al ICE".

En revisión efectuada al informe indicado, se determina que en el punto "4. Plan de trabajo para atender la mejora al proceso" se establece el cronograma, plazo y responsables a seguir para cumplir con las advertencias, no así las acciones llevadas a cabo y solicitadas por la Gerencia General en oficios 2001-0082-2021 del 26-01-2021 remitido a la Dirección Administración y Finanzas y 2001-0083-2021 del 26-01-2021 a la jefatura del Área Proveeduría Empresarial, con relación a la atención de los aspectos detallados en las advertencias antes descritas.

Asimismo, en el "Informe sobre trámite de Dación de Pago por entrega de Cargador Rápido para vehículos eléctricos al ICE" se indica:

..."

3. Medidas para mejor proceso

1- Desarrollar un procedimiento debidamente formalizado para aplicar cuando proceda emplearse la figura de dación de pago con observancia a la legalidad que le corresponda. Debe considerar al menos:

- a) Lo establecido en el Reglamento para los procesos de contratación de las empresas del Instituto Costarricense de Electricidad, Artículo 44 en lo referente a la coordinación que le corresponde ejercer al Área de Proveeduría Empresarial cuando se aplique la enajenación de bienes a través de la figura de dación de pago.**
- b) Funciones y responsabilidades de los involucrados en el trámite.**
- c) Las actividades que le corresponde desarrollar a cada uno de los involucrados.**

2- Establecer desde su origen un coordinador que sea el encargado de velar por el desarrollo del procedimiento y las acciones correspondientes que permitan cumplir con el objetivo.

4. Plan de trabajo para atender la mejora del proceso
Seguidamente se presenta tabla con el plan de trabajo a realizar, plazo y responsables de su atención:

Nombre de la actividad	Plazo	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Responsables
Procedimiento de pago:	Tres meses	01/07/2021	30/09/2021	Mauricio Villalobos, Marco Sandoval
Análisis información	Siete días hábiles	01/07/2021	09/07/2021	Mauricio Villalobos, Marco Sandoval
Confección de procedimiento	Quince días hábiles	12/07/2021	30/07/2021	Mauricio Villalobos, Marco Sandoval
Revisión por la DAF y Unidad Logística	Diez días hábiles	03/08/2021	16/08/2021	Juan Ml. Casasola V., Juan Carlos Valenciano
Remisión Análisis Administrativo	Dos días	23/08/2021	24/08/2021	Mauricio Villalobos
Aprobación y divulgación	Veintisiete días hábiles	25/08/2021	30/09/2021	Análisis Administrativo

...”

Por lo expuesto se corrobora que los plazos indicados varían según los comunicados en nota 2001-0084-2021 del 26-01-2021 (arriba detallados) como respuesta al oficio del servicio preventivo 1001-0695-2020; al 29-06-2021 los aspectos comunicados en las dos advertencias se mantienen.

CONSIDERACIONES

Como parte del proceso de revisión del Plan de Trabajo Anual 2021, resultados derivados de servicios de auditoría del año 2020 y riesgos emergentes determinados, se estimó necesario realizar en el año 2021 un estudio especial de contratación de bienes y servicios el cual, se comunicó al Consejo de Administración mediante oficio 1001-0429-2021 del 27-07-2021. En razón de ello, se sustituye un estudio programado para el año 2021 a la Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación y una Actividad de Aseguramiento de la Calidad y Servicios de Apoyo para que el personal designado se integre a la ejecución de este nuevo estudio.

Por otra parte, a partir del segundo trimestre del período, se ha brindado apoyo a la Administración en la migración al Microsoft Office 365 para las computadoras asignadas a la Auditoría Interna; dicha labor con lleva asignar tiempo en la ejecución de actividades técnicas no previsibles, pero necesarias ejecutar dada la sensibilidad de los datos que se almacenan en los equipos.

3.4 AUDITORÍA ESTUDIOS ESPECIALES Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS

INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2020²

ÁREA ADMINISTRATIVA

1. 6.1.6 ESTUDIO: Contratación de Bienes y Servicios

Proceso: Aprovisionar bienes y servicios. Alcance: Adquisición y administración de sellos de seguridad.

Nota 1001-0276-2021 enviada el 13 de abril de 2021

DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la gestión operativa y administrativa sobre: regulación en los procesos internos, de las situaciones de personas funcionarias con parentesco de afinidad y consanguinidad y posible conflictos de interés al laborar en la misma dependencia o exista relación de subordinación laboral entre éstas, cumplimiento de requisitos de los puestos de Jefatura y Coordinadores, revisión de poderes otorgados a las Jefaturas con o sin límite de suma, nombramiento de recargos de puestos de jefatura, valoración y percepción del personal sobre el clima laboral, capacidad operativa según la cantidad de personal y la cantidad de trámites que se ejecutan, verificación de la existencia de un programa de capacitación del personal, mecanismos de control para el personal que se encuentra en tele trabajo por condición determinada.

Además, se revisaron temas relacionados con el cumplimiento de los principales aspectos de los procedimientos existentes para las contrataciones de concursos de adquisición, escasa cuantía, compras rápidas y solicitudes gestionadas bajo la opción de Otros trámites; se analizaron aprobaciones de las adjudicaciones para determinar que correspondan a funcionarios con dicha potestad; también, se verificó justificaciones para dichas compras.

Se revisaron aspectos relacionados con la contratación de los procedimientos 2017PP-000498, 2018PP-002070-ACL, 2019PP-000188 y 2019PP-000653-ACL.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas: 1.2 Objetivos del SCI,, 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, 2.1 Ambiente de control, inciso a y b; 2.2 Compromiso Superior 2.3 Fortalecimiento de la ética institucional, 2.3.2 Elementos informales de la ética, 2.4 Idoneidad del personal institucional, 2.5 Estructura organizativa, 2.5.1 Delegación de funciones, 2.5.2 Autorización y Aprobación; 2.5.3 Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones; 4.1 Actividades de control, 4.2 Requisito de las actividades de control incisos a, e y f; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.4.2 Formularios uniformes 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión constante, 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico.

Ley General de Control Interno N°8292 del 18 de julio de 2002; Artículos 13 Ambiente de control y Artículo 15. Actividades de control.

Alcance de la Política sobre conflictos de interés Grupo ICE del 04 de febrero del 2020.

Resolución C-476-2014 Relaciones con parentesco

Resolución PGR C-032-2019 Relaciones con parentesco

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Con base en lo indicado en la observación y la normativa aplicable, es conveniente se analice los aspectos señalados y las sugerencias manifestadas por el personal de la APE, Anexo No. 1, con el propósito de establecer las acciones que se consideren pertinentes; de tal forma que se contribuya en el tratamiento del nivel de vulnerabilidad, susceptibilidad y capacidad del personal del APE al desarrollar las funciones atinentes a dicha dependencia.

2) Analizar la conveniencia de elaborar la regulación interna que norme las gestiones que se deben realizar en caso que se presente conflicto de interés en los funcionarios (incluso derivado de relaciones de parentesco en una misma dependencia), de tal forma que la misma contemple lo indicado en el inciso e) Documentación de la norma 4.2 Requisitos de las actividades de control, así como lo establecido en la Política sobre conflicto de interés del Grupo ICE:

"...6.3. Gestión de los conflictos de interés

a. Detallar con claridad las situaciones que pueden desencadenar los conflictos de interés en las empresas, para ello es necesario identificar las situaciones y actividades que son incompatibles con su deber de ejercicio de la función pública y la gestión comercial de las empresas públicas..."

Con base en los resultados, tomar las acciones que correspondan.

3) Coordinar con el Proceso Capacitación, la planificación e implementación de un programa de capacitación para el personal del APE, en el que se establezca los criterios y políticas que se deben aplicar en el desarrollo del mismo; con el fin de mantener personal con el conocimiento adecuado y que sea equitativo según las responsabilidades asignadas.

4) Establecer y documentar las medidas de control permanentes que permitan cumplir con oportunidad lo que indica la norma 2.5.3 Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones; de tal forma que se minimice el riesgo de generar incompatibilidad de funciones por efectuar recargos de funciones al personal en puestos donde las actividades a ejecutar son afines y de esta forma evitar que en el futuro se presenten situaciones como la indicada.

5) Establecer y documentar las medidas de control permanentes para cumplir con oportunidad lo que indica la norma 4.4.2 Formularios uniformes; de tal forma que el APE disponga de documentos oficializados y actualizados que le permita cumplir con la normativa citada y de esta forma proceder a corregir los aspectos señalados en la observación.

6) Girar instrucciones por escrito a la jefatura del APE, para que, en coordinación con la Asesoría Jurídica Empresarial, para que se implementen los mecanismos de control que permitan garantizar el cumplimiento de lo indicado en el "Artículo 48 Por Excepción"

inciso a) del Reglamento, en relación con la *"Justificación del objeto a contratar"*, *"Dictamen positivo de la Asesoría Jurídica, de acuerdo a los montos y criterios que se definan a nivel de la Empresa"*, Oferente único de tal forma que se evite la recurrencia de la situación señalada.

Nota: Se requiere se evidencie la implementación de los mecanismos de control que se establezcan para dar por atendida la recomendación.

7) Girar instrucciones por escrito a las personas del APE encargadas de efectuar los registros de los concursos de adquisición de bienes y servicios en el SIAC, para que cumplan con lo indicado en el punto 2.1.2 de la Resolución D-4-2005-CO-DDI., con el propósito de evitar la recurrencia de la situación señalada.

8) Establecer un mecanismo de control permanente para que las personas encargadas de efectuar los registros en el SIAC documenten el cumplimiento oportuno de dicha labor.

9) Tomar las acciones que correspondan para que se revise y ajuste el documento Procedimiento de Adquisición de Materiales o Servicios de Escasa Cuantía, de tal forma que considere lo que corresponda al SICOP y de esta manera cumplir con lo indicado en la norma *"4.4.1 Documentación y registro de la gestión Institucional"*. Asimismo, documentar las acciones realizadas.

Nota: En caso que dicho documento forme parte los generados en su versión mejorada través del Proyecto de Modernización y Administración Financiera (PMAF), se requerirá considerar los aspectos indicados en esta recomendación.

10) Realizar las acciones para oficializar, implementar y comunicar el documento que se genere, según la recomendación 1).

11) Elaborar la normativa requerida que permita regular el uso de la opción de "Otros trámites" del SIACO, de tal forma que se asegure el procedimiento a seguir y se realice conforme a lo indicado en el Reglamento para los Procesos de Contratación de las Empresas del ICE.

12) Realizar las acciones para oficializar, implementar y comunicar el documento que se genere, según la recomendación 1)

13) Analizar, en coordinación con el Proceso de capacitación y Asesoría Jurídica Empresarial según corresponda, la viabilidad de desarrollar un programa de capacitación interna para personal de la CNFL en materia de procesos de contratación incluyendo la normativa que se establezca, según las recomendaciones 1) y 2) anteriores así como del Procedimiento de Adquisición de Materiales o Servicios de Escasa Cuantía (Ver Observación H) Procedimiento desactualizado). Con base en los resultados, tomar las acciones que correspondan.

14) Solicitar a la Asesoría Jurídica Empresarial el criterio legal que corresponda , con el propósito de determinar si la actuación de la jefatura del APE relacionada con la facultad de delegar la función de autorizar la adjudicación de contrataciones de escasa cuantía de bienes o servicios a los Coordinadores del Proceso de Escasa Cuantía y el Proceso Concursos de Adquisición y Atención de Recursos, respectivamente, procede según lo

indicado en los Artículos 87, inciso 1, Artículo 89, inciso 3 y Artículo 90, inciso b. de la Ley General de la Administración Pública. De acuerdo con los resultados obtenidos, implementar las medidas que correspondan.

2. 6.1.2 Resultados Seguimiento a la Estrategia Empresarial 2019-2023

Alcance: Seguimiento a las metas para cumplir con los objetivos establecidos en las perspectivas de la estrategia empresarial 2019-2023 (III Trimestre 2020).

Nota 1001-0464-2021 enviada el 09 de agosto de 2021

DIRIGIDO: Consejo de Administración

Nota: La Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias emitió informe parcial y el detalle del mismo se integra en el apartado de este documento de la Auditoría Financiera, 3.5 Otras Actividades.

En resumen, se determinó conveniente comunicar a la Administración catorce recomendaciones que contribuyen en el mejoramiento de las situaciones determinadas.

ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN DEL PERÍODO 2020

ÁREA ADMINISTRATIVA

1. 6.1.9 Gobierno Corporativo

Actividad: Seguimiento y mejora a la gestión empresarial. Alcance: Dirigir la Empresa y Administrar la Mejora Continua de la Empresa (Desempeño de la Planificación Estratégica de la CNFL y de los Procesos) y actividades de gobierno corporativo.

OBJETIVO

Asesorar oportunamente en materia de Gestión de Gobierno Corporativo orientado a verificar la efectividad de las acciones que realiza la Administración, para controlar las causas determinadas que puedan afectar la actividad y que riesgos indicados (por eventual afectación de la COVID-19) no se materialicen o su impacto sea menor en el desempeño empresarial y mejora en la gestión.

INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2021

ÁREA ADMINISTRATIVA

1. 6.1.5 Declaraciones Juradas de Bienes

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

Nota 1001-0445-2021 enviada el 30 de julio de 2021

DIRIGIDO: Unidad Talento Humano

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con Declaraciones Juradas de 2020, se revisó el cumplimiento de los Artículos 21 funcionarios obligados a declarar su situación patrimonial, Artículo 22 Presentación de las declaraciones inicial, anual y final, Artículo 28 Deber de informar sobre funcionarios sujetos a la declaración jurada, Artículo 39 Sanciones administrativas de la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N° 8422. Se analizó aspectos relacionados con el cumplimiento de las Directrices Generales sobre la Obligatoriedad de Utilizar el Módulo de Declaraciones Juradas para Uso de las Unidades de Recursos Humanos, Directriz para la presentación de las Declaraciones Juradas ante la Contraloría General de la República.

Además, se consideró los listados de funcionarios declarantes, la fecha de presentación de las declaraciones, el módulo de declaraciones de la CGR, las acciones de personal por ascensos temporales, así como las gestiones de control realizadas por la encargada en la Unidad de Talento Humano (UTH).

También, se verificó que el módulo de declaraciones juradas ubicado en el sistema de información de recursos humanos (SIRH) se esté actualizado con la presentación de las declaraciones de 2020.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, 1.7 Rendición de cuentas sobre el SCI, 4.1 Actividades de control, 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico, 4.5.1 Supervisión constante y 5.6 Calidad de la información.

RECOMENDACIONES

1) Girar instrucciones por escrito a la Encargada de la UTH, para que lleve a cabo las siguientes actividades:

(procesos de control)

a) Efectuar un análisis al caso del funcionario con número de empleado 32949, con el propósito de establecer si con base a lo indicado en el artículo N° 57 del Reglamento, le correspondía presentar la declaración en el año 2020. Igualmente analizar si, dada la situación actual del puesto del funcionario, debe mantenerse dicha declaración. Documentar e informar a la jefatura de la UTH las gestiones realizadas.

b) Aplicar el seguimiento requerido para obtener la respuesta de la instancia competente según el Manual de Clases de Puestos, sobre la consulta realizada con la nota 2601-0150 del 21-04-2021 al Proceso Centro de Despacho de Generación de la Dirección Generación de la Energía y con base en lo indicado en la misma y el Reglamento, determinar si la funcionaria con número de empleado 33690 debe o no continuar presentando la declaración.

(procesos de control)

2) De acuerdo con los resultados obtenidos en la recomendación 1), incisos a) y b), tomar las acciones correspondientes.

(gestión de riesgo)

3) La UTH debe implementar y documentar mecanismos de control necesarios que le permita cumplir con lo indicado en la norma 4.1.5 Supervisión Constante y la Directriz para la Presentación de Declaraciones Juradas, apartado C. Contenido, punto 2 Obligaciones de la Unidad de Talento Humano, incisos 2.2 (último párrafo) y 2.4.

En resumen, se determinó conveniente comunicar a la Administración tres recomendaciones que contribuyen en el mejoramiento de las situaciones determinadas.

ESTUDIOS EN PROCESO CON INFORME PARCIAL COMUNICADO A LA ADMINISTRACIÓN

ÁREA ADMINISTRATIVA

1. 6.1.2 Resultados Seguimiento a la Estrategia Empresarial 2019-2023 v02

Alcance: Seguimiento a las metas para cumplir con los objetivos establecidos en la Perspectiva Financiera de la estrategia empresarial 2019-2023 (Diciembre 2020) y Validación planes de tratamiento riesgos estratégicos establecidos las perspectivas de la estrategia empresarial 2019-2023 (IV Trimestre 2020).

Nota 1001-0465-2021 enviada el 09 de agosto de 2021

DIRIGIDO: Consejo de Administración

Nota: La Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias emitió informe parcial y el detalle del mismo se integra en el apartado de este documento de la Auditoría Financiera, 3.5 Otras Actividades.

ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN

1. 6.1.4 ESTUDIO: Gestión de la Ética Empresarial

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

OBJETIVO

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

ÁREA ATENCIÓN DE DENUNCIAS

1. 6.1.1 Estudio especial y/o atención de denuncias

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

OBJETIVO

Valorar las denuncias recibidas y las solicitudes de estudios especiales que resulten de esa apreciación o a solicitud de alguna de las Áreas de Auditoría, con el fin de cumplir con la normativa técnica y jurídica que regula la actividad, según corresponda.

De acuerdo con los registros, se tienen contabilizadas hasta el primer semestre del 2021 (incluyendo aquellas en proceso de atención que corresponden a períodos anteriores), 131 denuncias de las cuales: 6 se encuentran en proceso de admisibilidad, se generó 1 advertencia, 1 fue trasladada para ser atendida mediante un estudio de control interno; se gestionaron 68 casos con la Administración que por sus características ameritaron ser tramitadas por esa instancia, 16 fueron desestimadas, 14 cumplieron con los requisitos iniciales, 12 están pendientes de valoración de admisibilidad, 5 fueron comunicadas con acuse de recibido (sin iniciar validación de requisitos iniciales), 6 en proceso de investigación, 1 con relación de hechos comunicada y 1 denuncia penal en proceso.

Nota: *Considérese la limitación de recursos humanos disponibles en la Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias para cubrir la cantidad de casos recibidos. A la fecha de este informe no se ha podido solventar la dotación de todos los recursos solicitados al Consejo de Administración para cubrir el proceso de atención de denuncias y esta Auditoría se encuentra realizando un estudio técnico de necesidades de recursos humanos para presentar los resultados al órgano colegiado.*

ÁREA ADMINISTRATIVA

1. 6.1.3 ESTUDIO: Aplicación del Pliego Tarifario

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

OBJETIVO

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

2. 6.1.6 Estudio Contratación de Bienes y Servicios

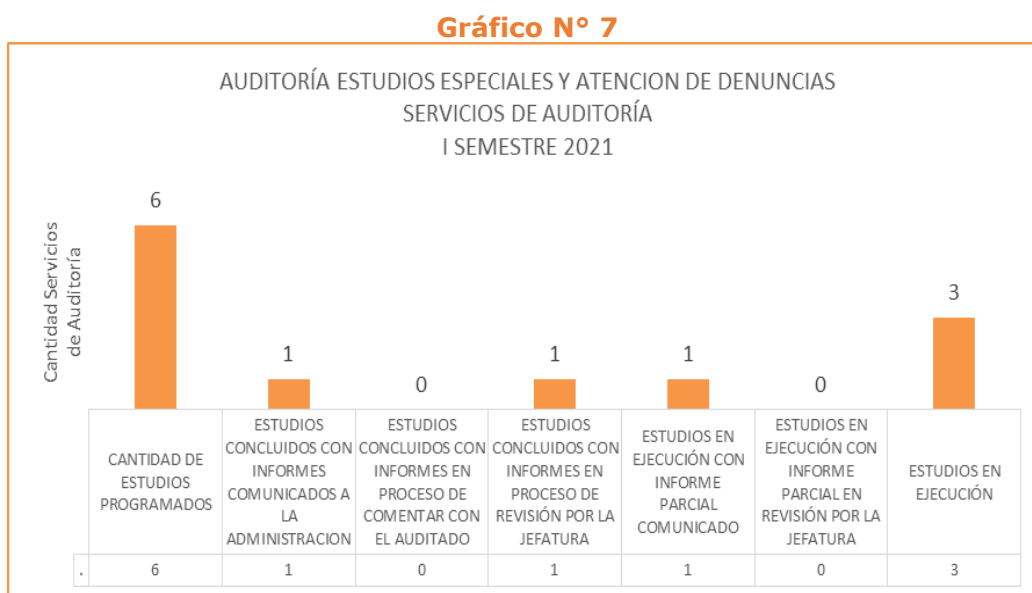
Proceso: Gestionar la Cadena de Abastecimiento. Subproceso: Contratación bienes y servicios.
Alcance: Procedimientos de contratación seleccionados, período 2019-2021.

OBJETIVO

Evaluar elementos de control puntal empleados para llevar a cabo procedimientos de contratación de bienes y servicios, con el propósito de verificar el cumplimiento de regulaciones establecidas sobre contratación administrativa, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

En resumen, en este primer semestre de 6 estudios programados, 1 (17%) estudios se encuentra concluido con informes comunicado a la Administración; 1 (17%) estudio en ejecución con informe parcial comunicado, 1 (17%) estudio concluido en proceso de revisión y 3 (66%) estudios se encuentran en proceso de ejecución. Además, en este semestre se comunicaron los resultados de un estudio concluido en el segundo semestre de 2020.

A continuación se presenta gráficamente:



Fuente: Registro Especial Estadísticas Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias, GPA /2021

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 ADMINISTRATIVA

1. 6.1.8 Contratación, Asignación y Desempeño del Recurso Humano

Nota 1001-0352-2021 enviada el 14 de junio de 2021

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

Las tres recomendaciones emitidas a la Gerencia General se encuentran atendidas y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

2. 6.1.8 Contratación, Asignación y Desempeño del Recurso Humano

Nota 1001-0437-2021 enviada el 27 de julio de 2021

DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas

RESULTADOS OBTENIDOS

Una recomendación emitida a la Unidad Talento Humano se mantiene en proceso dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

RECOMENDACIÓN

Coordinar con el Proceso Análisis Administrativo la elaboración de normativa que regule y establezca las responsabilidades de cada dependencia participante en el proceso de los Convenios.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante el análisis de lo indicado en las notas 2601-0756 del 27-11-2019; 2100-0187 del 11-08-2020; 2601-0164 del 30-04-2021; 2601-0270 del 21-06-2021; 2100-0317 del 29-06-2021 y los correos electrónicos del 28-04-2021 y 29-06-2021, se comprobó que la Unidad Talento Humano remitió al Proceso Análisis Administrativo el "Procedimiento Préstamo temporal de trabajadores a instancias del sector público" para revisión; y este cumple con los requisitos solicitados en el Manual para la elaboración y gestión de documentos normativos.

Con oficio 2100-0317 del 29-06-2021 la Coordinadora del Proceso Análisis Administrativo indicó:

"En atención a su carta 2601-0270-2021, mediante la cual solicitan la implementación del procedimiento Préstamo temporal de trabajadores a instancias del sector público, le informamos que este documento cumple con los requisitos solicitados en el Manual para la elaboración y gestión de documentos normativos, por lo cual se estará incorporando a la lista de documentos por atender, según la fecha de ingreso de la solicitud en el SIGED del Proceso Análisis Administrativo. Una vez asignado el documento, el analista a cargo estará contactándole en caso de requerir aclaraciones o ajustes, así como para el visto bueno o aprobación."

Nota: Conviene indicar que esta recomendación se mantiene en proceso hasta que el Procedimiento "Préstamo temporal de trabajadores a Instancias del sector público", se publique en la Intranet.

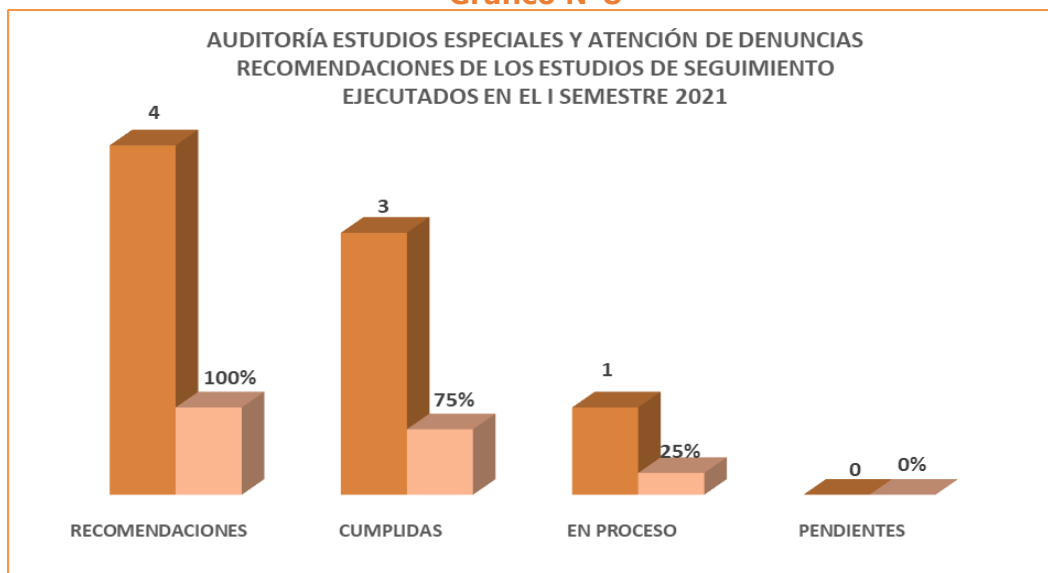
COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Con correo electrónico del 29-06-2021 una funcionaria de la Unidad Talento Humano indicó:

"...según me dice Katty Sánchez no es posible indicarnos una fecha para la publicación porque hay 159 documentos adelante, por lo tanto, daremos el seguimiento correspondiente.

Como resultado de los seguimientos efectuados en este semestre, se determinó que de 4 (100%) recomendaciones formuladas a la Administración a las que se les brindó seguimiento en este período, 3 (75%) fueron atendidas, 1 (25%) está en proceso y no existen recomendaciones pendientes de aplicar, 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/2021

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

Tabla N° 4

AUDITORÍA ESTUDIOS ESPECIALES Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS							
RECOMENDACIONES EN PROCESO Y PENDIENTES							
SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2021							
Nota N°	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se traslada Resultado del Seguimiento	Cantidad	Estado		Justificada
					Proceso	Pendiente	
1001-0369-2018	11/09/2018	Unidad Talento Humano	Dirección Administración y Finanzas	1	1	0	Si
Total				1	1	0	

Fuente: Sistema Gestión Documental Auditoría Interna, Registro Especial Estadísticas Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias, GPA /2020-2021

INFORME COMUNICADO A LA ADMINISTRACIÓN PRODUCTO DEL SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES

1. 6.1.8 Resultados del estudio Compras realizadas con Tarjeta Institucional

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

Nota 1001-0275-2021 enviada el 13 de abril de 2021

DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas

FUNDAMENTO

Seguimiento al cumplimiento de recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, según nota 1001-0085-2020 correspondiente al estudio compras realizadas con tarjeta institucional (oficio 1001-0283-2019). Producto de dicho seguimiento se determinó un nuevo hallazgo y por su contenido se considera conveniente comunicar.

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asunto relacionado con el monto límite mensual de consumo que se asigna a las tarjetas institucionales.

Punto 4. Responsabilidades del Procedimiento Administración, uso y control de tarjetas de compras institucionales del 30-01-2013.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, Normas: 1.1 Sistema de control interno; 1.2 Objetivos del SCI; 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 1.6 Responsabilidad de la auditoría interna sobre el SCI; 1.9 Vinculación del SCI con la calidad; 2.1 Ambiente de control; 2.2 Compromiso superior; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisitos de las actividades de control; 4.5.1 Supervisión constante; 6.1 Seguimiento del SCI.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Establecer las acciones que correspondan para disponer de una regulación (política, directriz, procedimiento, otros) que norme el monto límite disponible mensual para cada categoría que se le asignen a las tarjetas institucionales. Asimismo, oficializar dicho documento a través de las instancias que correspondan y comunicarlo para su implementación.

2) Con base en la regulación oficial establecida en la recomendación 1), coordinar con las jefaturas de la CNFL revisar los límites mensuales por categoría existentes en las tarjetas institucionales asignadas a su dependencia y comunicar al Área Administración Financiera los ajustes que correspondan.

Nota: Considérese que un mecanismo de revisión puede incluir el análisis de consumos históricos.

3) Con base en la regulación oficial que se establezca según la recomendación 1), girar instrucciones por escrito para que el Administrador del Convenio del Área Administración Financiera, realice el análisis periódico de la razonabilidad de los montos y categorías que solicitan las jefaturas mediante el "Formulario Múltiple para solicitud y mantenimiento de tarjeta de BCR - Compras", de tal forma que se cumpla con lo establecido en el punto 4 Responsabilidades, Administrador del Convenio del "Procedimiento Administración, uso y control de tarjetas de compras institucionales". Asimismo, documentar las acciones realizadas.

Nota: Considérese que de sustituirse el documento del Procedimiento citado, se incorpore el punto de control en el nuevo instrumento regulatorio que se establezca.

4) Analizar la posibilidad que se incluya en el Procedimiento Administración, uso y control de tarjetas de compras institucionales (o en su defecto, el que lo sustituya) un punto de control que regule la revisión del monto disponible mensual que se asigne en cada categoría.

SERVICIO PREVENTIVO COMUNICADO EN EL PERÍODO 2021

1. Servicio preventivo asociado con el concurso de adquisición No. 2014-000003-PROV "Compra de energía eólica en plantas de generación nuevas".

Nota 1001-0426-2021 enviada el 19 de julio de 2021

DIRIGIDO: Consejo de Administración y Gerente General

2. Servicio preventivo sobre inscripción en el Registro Público de la modificación a la escritura constitutiva de la CNFL, así como del nombramiento de miembros del Consejo de Administración.

Nota 1001-0368-2021 enviada el 25 de junio de 2021

DIRIGIDO: Consejo Directivo del Instituto Costarricense de Electricidad

CONSIDERACIONES

Como parte del proceso de revisión del Plan de Trabajo Anual 2021, resultados derivados de servicios de auditoría del año 2020 y riesgos emergentes determinados, se estimó necesario realizar en el año 2021 un estudio especial de contratación de bienes y servicios el cual, se comunicó al Consejo de Administración mediante oficio 1001-0429-2021 del 27-07-2021. En razón de ello, se sustituye un estudio programado para el año 2021 a la Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación y una Actividad de Aseguramiento de la Calidad y Servicios de Apoyo para que el personal designado se integre a la ejecución de este nuevo estudio.

3.5 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO 2021

SERVICIOS DE AUDITORÍA

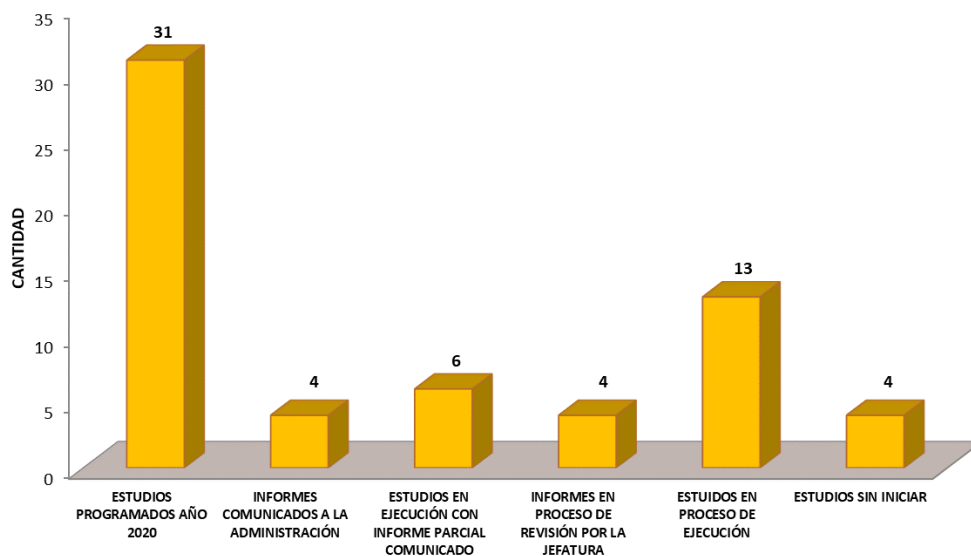
Se informa que de 31 (100%) **servicios de auditoría** programados para el año 2021, se concluyeron ocho (26%) en este primer semestre de los cuales cuatro se encuentran con informe comunicado a la Administración y cuatro en proceso de revisión por la jefatura. Asimismo, se encuentran en ejecución seis (19%) servicios de auditoría con informe parcial comunicado, trece (42%) en ejecución dada la naturaleza de los estudios y cuatro (13%) sin iniciar.

En el primer semestre del 2021, se comunicaron a la Administración dieciséis informes de servicios de auditoría con indicación del proceso, alcance, referencia de la nota y la dirección, unidad, área y/o proceso de la Administración a la cual se dirigió; los principales aspectos evaluados y las recomendaciones giradas a los responsables de las actividades auditadas. De dichos informes cinco² correspondía a servicios de auditoría del año 2021 y once³, son producto de los resultados de estudios concluidos en el segundo semestre del 2020.

Gráfico N° 9

Auditoría Interna

Estado de Estudios Programados Plan de Trabajo Anual 2021



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

Nota: Se comunicó al Consejo de Administración modificación al Plan de Trabajo Anual 2021 mediante oficio 1001-0429-2021 del 27-07-2021

² Uno de los Informes corresponde al Seguimiento realizado a la Estrategia Empresarial 2019-2020: Perspectiva Financiera a Diciembre 2020 y Validación de Planes de Tratamiento de Riesgos Estratégicos que se deriva de cinco estudios ejecutados en el primer semestre del año 2021.

³ Uno de los Informes corresponde al Seguimiento realizado a la Estrategia Empresarial 2019-2020 (III Trimestre 2020) para las cinco perspectivas y que se deriva de cinco estudios ejecutados en el segundo semestre del año 2020.

ASUNTOS RELEVANTES SOBRE PROCESOS DE DIRECCIÓN, PROCESOS DE CONTROL GESTIÓN DEL RIESGO ASÍ COMO OTROS TEMAS DE IMPORTANCIA

En concordancia con la norma 2.6 contenida en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (R-DC-119-2009), la cual indica que: "El Auditor Interno debe informar de manera oportuna y al menos anualmente, sobre lo siguiente...c) Asuntos relevantes sobre dirección, exposiciones al riesgo y control, así como otros temas de importancia"; esta Auditoría Interna a través del examen de los estudios determinó que de los informes de auditoría comunicados en el primer semestre del 2021, las recomendaciones se orientaron a fortalecer las situaciones detectadas en los siguientes aspectos:

Tabla N°5
Cantidad de Recomendaciones de Auditoría Interna clasificadas según su tipo

Tipo de Asunto Relevante			Total
Dirección	Control	Riesgo	
4	59	14	77

Fuente: Sistema Gestión Documental, Sistema GPA Auditoría Interna

Gráfico N° 10



Fuente: Sistema Gestión Documental, Sistema GPA Auditoría Interna

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

Elementos asociados con la gestión empresarial

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

Elementos asociados con una gestión empresarial

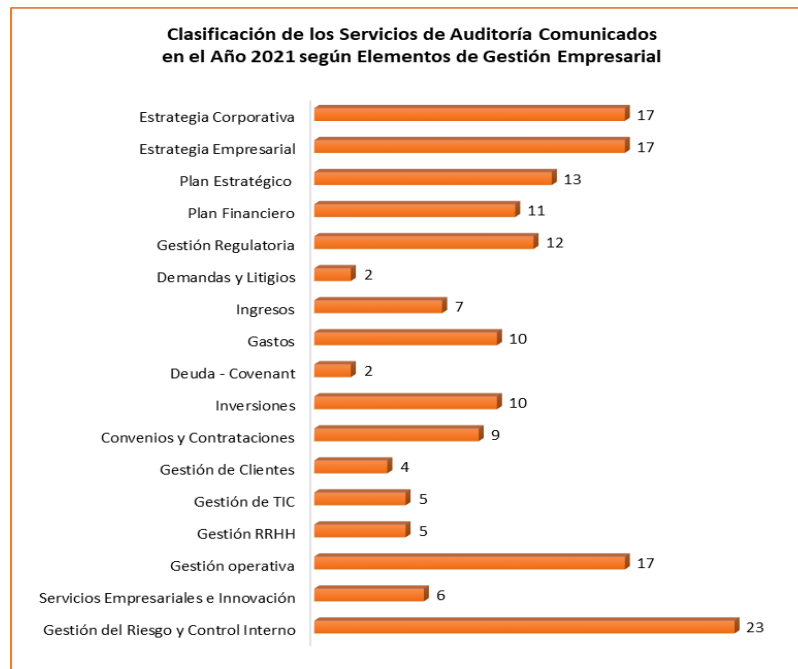


Fuente: Elaboración propia, según criterios de Auditoría Interna y considerando los componentes del modelo de control COSO-ERM Gestión del Riesgo Empresarial— Integrando Estrategia y Desempeño

Nota: Refiérase al Anexo N°2 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 2021 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 RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA

RECOMENDACIONES EMITIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2021

De los 24 informes de auditoría comunicados de servicios de auditoría atendidos en el primer semestre del 2021, se giraron 77 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° 6

RECOMENDACIONES COMUNICADAS PRIMER SEMESTRE 2021	
TIPO DE AUDITORÍA	I SEMESTRE
Financiera (*)	24
Operativa	25
Tecnologías de Información	7
Estudios Especiales y Atención de Denuncias	21
TOTAL	77

Fuente: Sistema de Gestión Documental – Auditoría Interna

Nota: (*) Incluye recomendaciones del Informe parcial asociado con el Seguimiento a la Estrategia Empresarial 2019-2023 solicitado por el Consejo de Administración; para efectos de referencia solo se presenta en la Auditoría Financiera, pero es producto de los cinco estudios realizados por las Auditorías: Financiera, Operativa, Tecnologías de Información y Comunicación, Estudios Especiales.

RECOMENDACIONES DE PERÍODOS ANTERIORES

De la programación de los 55 estudios de seguimiento realizados, se concluyeron 36 seguimientos, que representa un 65% del total programado, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla N° 7

ESTUDIOS SEGUIMIENTOS CONCLUIDOS PRIMER SEMESTRE 2021					
TIPO DE AUDITORÍA	PROGRAMACIÓN ANUAL	CONCLUIDOS		PENDIENTES	
		CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Financiera	18	6	33%	12	67%
Operativa	20	18	90%	2	10%
Tecnologías de Información y Comunicación	13	10	77%	3	23%
Estudios Especiales y Atención de Denuncias	4	2	50%	2	50%
TOTAL	55	36	65%	19	35%

Fuente: Plan de Trabajo Anual 2021, Registro especial estadísticas Auditoría Interna, Sistema de Gestión Documental – Auditoría Interna, Sistema GPA 2021

De un total de 115 recomendaciones en proceso y pendientes de atender por parte de los titulares subordinados responsables correspondientes al seguimiento realizado en el año primer semestre del 2021, se determinó que 76 (66%) han sido aplicadas, 35 (30%) se encuentran en proceso y 4 (4 %) están pendientes a la fecha de este informe, tal como se detalla a continuación:

Tabla N° 8

ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES PRIMER SEMESTRE 2021							
TIPO DE AUDITORÍA	CANTIDAD	APLICADAS		EN PROCESO		PENDIENTES	
		CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Financiera	38	15	39	19	50	4	11
Operativa	52	43	83	9	17	0	0
Tecnologías de Información y Comunicación	21	15	71	6	29	0	0
Estudios Especiales y Atención de Denuncias	4	3	75	1	25	0	0
TOTAL	115	76	66%	35	30%	4	4%

Fuente: Registro especial estadísticas Auditoría Interna, Sistema de Gestión Documental – Auditoría Interna, Sistema GPA 2021

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

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

En las notas remitidas a las dependencias, por medio de las cuales se giraron recomendaciones, se solicitó a los responsables, monitorear y supervisar las acciones que se requieran para que en un período razonable se concluya la implementación de 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.

3.7 ESTADO DE LAS DISPOSICIONES EMITIDAS POR LA CGR

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); la Auditoría Interna procedió a consultar el "Sistema de seguimiento de disposiciones y recomendaciones" de la CGR y determinó que del Informe DFOE-AE-IF-00012-2019, "Auditoría financiera en la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A.", al 30-06-2021, se reportan en dicho Sistema que de las ocho disposiciones emitidas por dicho Órgano Contralor seis se encuentran atendidas y dos en proceso.

Tabla N°9
Estado de las Disposiciones Emitidas por la Contraloría General de la República en el documento
Auditoría Financiera a la CNFL (DFOE-AE-IF-00012-2019)

Referencia	DISPOSICIONES DIRIGIDAS A LA DIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS ⁽¹⁾	Estado
4.4	Revisar y ajustar la directriz para la declaratoria de incobrables de la CNFL, de forma que resulte congruente con el artículo 984 del Código de Comercio; el voto de la Sala Primera n.º 239-2C de marzo de 2018 y el oficio emitido por la Empresa Gestión Cobro Grupo ICE, S.A., n.º 0900-148-2018 del 02 de noviembre de 2018. Remitir a la Contraloría General una certificación en la cual conste el ajuste a la directriz, a más tardar el 31 de marzo de 2020. Ver párrafos del 2.1 al 2.7 de este informe.	Atendida
4.5	Revisar y ajustar el procedimiento para el cálculo de la pérdida crediticia esperada de la Compañía, de forma que resulte congruente con lo señalado en la NIIF 9 Instrumentos Financieros. Remitir a la Contraloría General certificación en la cual conste el ajuste al procedimiento, a más tardar el 30 de setiembre de 2020. Ver párrafos del 2.8 al 2.16 de este informe.	Atendida
4.6	Ajustar el saldo de la cuenta n.º 263537 para que resulte congruente con las NIIF. Remitir a la Contraloría General certificación que acredite el ajuste contable respectivo, a más tardar el 31 de marzo de 2020. Ver párrafos del 2.22 al 2.24 de este informe.	Atendida

Nota: (1) Comunicado mediante DFOE-AE-0599 del 19-12-2019, el cual señala "Al contestar refiérase al oficio No. 20333".

Referencia	DISPOSICIONES DIRIGIDAS A LA DIRECCIÓN COMERCIALIZACIÓN ⁽²⁾	Estado
4.7	Establecer e implementar un mecanismo para la gestión de cobro de las cuentas 18151075 Servicios liquidados a favor de CNFL, 1815253020 Daños a instalaciones eléctricas y 18151020 Transacciones comerciales por cobrar, que indique fechas y responsables para su cumplimiento. Remitir a la Contraloría General a más tardar el 30 de abril de 2020 una certificación en la cual conste el establecimiento del mecanismo de gestión de cobro; así como un informe de avance de la implementación a más tardar el 31 de julio de 2020. Ver párrafos del 2.1 al 2.7 de este informe.	Atendida
4.8	Depurar la cuenta n.º 263009 Transacciones comerciales por pagar que considere: a) análisis de los saldos que están prescritos de conformidad con el artículo 984 del Código de Comercio, b) análisis de aquellos casos cuyo estado refiere a que está liquidado, con el fin de reclasificar los saldos a las cuentas de servicios liquidados cuando corresponda. Remitir a la Contraloría General una certificación en la que consten la depuración de la cuenta, a más tardar el 31 de agosto de 2020. Ver párrafos del 2.17 al 2.21 de este informe.	Proceso
4.9	Emitir un procedimiento para efectuar la devolución de saldos generados por la prestación del servicio de electricidad en favor de los abonados. Remitir a la Contraloría General certificación en la que conste la emisión del procedimiento señalado, a más tardar el 31 de agosto de 2020. Ver párrafos del 2.17 al 2.21 de este informe.	Atendida
4.10	Efectuar un análisis de los depósitos en garantía con saldo cero y ejecutar las acciones pertinentes con el fin de actualizar los respectivos montos. Remitir a la Contraloría General una certificación en la cual conste el análisis y actualización de montos, a más tardar el 31 de julio de 2020. Ver párrafo 2.25 de este informe.	Atendida

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

Nota: (2) Comunicado mediante DFOE-AE-0601 del 19-12-2019, el cual señala "Al contestar refiérase al oficio No. 20345".

Fuente: Sistema de seguimiento de disposiciones y recomendaciones de la CGR al 30 de julio 2021.

3.8 OTRAS ACTIVIDADES

3.8.1 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y SERVICIOS DE APOYO

Área: 7.1 ASEGURAR LA CALIDAD

1. ACTIVIDADES EJECUTADAS

7.1.3 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA AUDITORÍA INTERNA

Durante el primer semestre del año 2021 se realizaron las siguientes tareas:

- Se atendió la planificación de la aplicación de los procedimientos y herramientas establecidas para realizar la autoevaluación de la calidad de la auditoría interna del período 2020 con una validación independiente.
- Se gestionó la suscripción del Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Hacienda, la Municipalidad de San José (MSJ) y la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A (CNFL) el cual, se emitió con fecha del 15 de marzo de 2021 con el propósito de contar con el apoyo de una de las Auditorías Internas citadas para que realizara la validación independiente de la autoevaluación de la calidad 2020 de la Auditoría Interna de la CNFL.
- Se aplicaron los procedimientos y herramientas establecidos para realizar la autoevaluación de la calidad 2020.
- Se analizaron y valoraron los resultados obtenidos de la aplicación de los procedimientos establecidos y se documentó ejecución de cada una de las etapas del proceso de autoevaluación de la calidad 2020.
- Se coordinó con el equipo de validación independiente de la Auditoría Interna del Ministerio de Hacienda la entrega de los resultados de la autoevaluación de la calidad 2020 así como el acceso a la documentación y expedientes asociados.

- Se concertaron reuniones con el equipo de validación independiente de la Auditoría Interna del Ministerio de Hacienda para conocer los resultados de la validación. Al respecto, la opinión del Equipo validador de esa Auditoría Interna, comunicada en el documento "Informe sobre la validación independiente de la autoevaluación de la calidad de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A.", fue la siguiente:
"De acuerdo con los resultados, en nuestra opinión, el proceso de autoevaluación conducido por la Auditoría Interna de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A se ajusta a los requerimientos prescritos por las directrices emitidas por la Contraloría General de la República, asimismo los resultados, las conclusiones y demás afirmaciones contenidas en el informe de Autoevaluación que se adjunta, son razonables y coherentes frente a la normativa vigente."
- Se comunicó al Consejo de Administración, mediante oficio 1001-0395-2021 del 8-07-2021, los resultados de la autoevaluación de la calidad con validación independiente. El Consejo de Administración conoció dichos resultados y plan de mejora en la sesión No. 2561 del 17 de agosto del 2021.
- Se atendieron las labores de planificación, ejecución y comunicación del estudio de validación independiente realizado por el equipo validación de la Auditoría Interna de la CNFL sobre la autoevaluación de la calidad 2020 efectuada por la Auditoría Interna de la Municipalidad de San José, como parte de lo acordado en el Convenio de Cooperación Interinstitucional citado.

2. ACTIVIDADES EN PROCESO DE EJECUCIÓN

7.1.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA AUDITORÍA INTERNA 2021-2024

Durante el primer semestre del año 2021 se realizaron las siguientes tareas:

- Se revisaron los productos entregables de las actividades realizadas en los talleres del año 2020 sobre la planificación estratégica de la Auditoría Interna.
- Se analizó y consolidó en productos revisables las propuestas de mejora determinadas en los talleres del año 2020 sobre la misión, visión, propuesta de valor, análisis FODA⁴ y MECA⁵, identificación de objetivos estratégicos de la Auditoría Interna alineados con la Estrategia Empresarial de la CNFL 2019-2023 y factores críticos de éxito.
- Se revisó el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, establecido por el Instituto Internacional de Auditores Internos para obtener insumos de información a considerar en la planificación estratégica de la Auditoría Interna. Igualmente, se realizó coordinación con la Auditoría Interna de la empresa estatal Usinas y Trasmisiones Eléctricas (UTE) de Uruguay, dado que cuentan con la Certificación en Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna emitidas por el Instituto Internacional de Auditores Internos.

⁴ FODA: Fortalezas, Oportunidades, Amenazas y Debilidades

⁵ MECA : Mantener fortalezas, Explotar oportunidades, Afrontar amenazas y Corregir debilidades

- A partir de las propuestas derivadas, se programa para el segundo semestre del año 2021 la revisión por parte de las jefaturas de la Auditoría Interna a los productos finales con el fin de oficializar el Plan Estratégico de la Auditoría Interna 2021-2024.

Nota: Se estableció como período de transición el año 2020-2021, considerando que la Administración presentó al Consejo de Administración ajuste a la Estrategia Empresarial 2019-2023 argumentando efectos para la CNFL, debido a la emergencia nacional sanitaria por la COVID-19 y ajustes al Plan Financiero, entre otros elementos; dicho órgano colegiado, en la Sesión Ordinaria Virtual No. 2507 del 10 de junio de 2020, conoció y aprobó los cambios propuestos. Esta situación obligó a replantear el desarrollo de la Actividad; se requirió volver a revisar las actividades realizadas durante el primer semestre del año 2020 sobre la planificación estratégica de la Auditoría Interna con fin de determinar modificaciones a las herramientas de trabajo en razón de la situación determinada. En razón de ello, el Plan Estratégico de la Auditoría Interna elaborado previo al año 2019, permanece vigente igualmente, se incluyó una actividad para el seguimiento al Plan de acción asociado.

7.1.2. EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAS DERIVADAS DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA AUDITORÍA INTERNA 2019

Durante el primer semestre del año 2021 se realizaron las siguientes tareas:

- Se brinda seguimiento al Plan de Mejoras derivadas de la evaluación de la calidad de la Auditoría Interna 2019 que se ejecuta en el período 2020-2021.
- Las distintas dependencias de la Auditoría Interna han desarrollado labores de revisión y ajustes a regulaciones de la Auditoría Interna, según el inventario de documentos identificados y asignados con prioridad para el año 2021.
- Se ha coordinado con la Administración acciones encomendadas por el Consejo de Administración a la Gerencia General en la sesión No. 2522 del 15 de octubre de 2020 que indica:

"...

I. Dar por conocido y recibido el Plan de Acción de Capacitación y Sensibilización a los trabajadores sobre las funciones y competencias de la Auditoría Interna, presentado por la Administración, con actividades, plazos y responsables para su ejecución. En tal sentido, se solicita a la Administración valore la posibilidad de ejecutar actividades de manera paralela y establezca fechas definidas en su ejecución.

II. Se instruye a la Gerencia General para que implemente las acciones necesarias que permitan cumplir con las actividades establecidas en el Plan de Acción presentado en esta Sesión. Asimismo, se le solicita a la Gerencia General que presente a este Órgano Colegiado, un informe semestral sobre el estado de ejecución de dicho Plan..."

Al respecto, se ha brindado el apoyo a la Gerencia General, a través de la Coordinación Gerencial, Dirección Administración y Finanzas y la Unidad de Talento Humano (Proceso de Capacitación) para revisar productos preliminares de la estrategia de capacitación que brindarán al personal por medio de un curso asincrónico y se participó en un reunión con la Dirección Empresarial de la CNFL con el fin de apoyar la labor que lidera el Proceso de Capacitación sobre el tema.

7.1.4 ADMINISTRACIÓN PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2021

Durante el primer semestre del año 2021 se ha podido ejecutar el Plan de Capacitación Anual 2021; personal de la Auditoría Interna participó en 13 cursos, según les correspondió, 2 cursos se están recibiendo y se tramitó la inscripción de 7 personas en cursos que se programan para agosto y setiembre. Asimismo, se lograron recibir 7 actividades de formación a través de Webinars u otros. (Ver Anexo N° 1).

En cuanto al monto presupuestado para el desarrollo de actividades de capacitación, se ha ejecutado al 20-07-2021 un 32,25% con un monto de ₡2.704 miles (incluye compromisos) del presupuesto asignado al Objeto de Gasto N°. 106 "Actividades de Capacitación".

Nota: Debido a la emergencia nacional sanitaria por la COVID-19 la Auditoría Interna ha debido readecuar sus actividades para poder acogerse a la modalidad de teletrabajo por condición determinada incluyendo la forma de recibir los cursos de capacitación.

7.1.5 ADMINISTRACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA AUDITORÍA INTERNA

Durante el primer semestre del año 2021 se realizaron las siguientes tareas:

Ejecución del Presupuesto 2021

- Se han desarrollado labores de ejecución del presupuesto del año 2021 asociadas con la contratación de servicios de capacitación ofrecidas al público en general, gestión de pagos así como modificación presupuestaria. Al 30 de junio de 2021, del presupuesto asignado para el período 2021 (₡17.852.090,00) se ejecutó en un 31,61%. Las partidas y sub partidas presupuestarias del período 2021 han sido revisadas, ejecutadas y modificadas en atención a las necesidades de bienes y servicios de la Auditoría Interna.

En la tabla siguiente se muestra el detalle de los montos ejecutados por objeto de gasto y en la cual se visualiza el comportamiento de la ejecución presupuestaria porcentual por objeto de gasto.

Tabla N° 11
Estado Ejecución del Presupuesto de la Auditoría Interna
Al 30-06-2021

Objeto de Gasto	Monto Presupuestado con Modificaciones	Presupuesto Ejecutado con Compromisos	% Presupuesto Ejecutado	Observaciones
SERVICIOS DE GESTIÓN Y APOYO	3.177.000,00	0,00	0,00%	El principal elemento de gasto es la contratación de servicios profesionales en derecho para aquellos casos que por su naturaleza y riesgo deben atenderse con una asesoría independiente al de la Administración. Se ejecuta en el segundo semestre del 2021.
GASTOS DE VIAJE Y TRANSPORTE	150.000,00	59.100,40	39,40%	El principal elemento de gasto corresponde a viáticos por el cumplimiento de funciones de la Auditoría Interna y que requieren desplazamiento fuera de su área de trabajo, según los estudios y actividades de auditoría asignados.
CAPACITACIÓN Y PROTOCOLO	8.384.000,00	1.406.779,85	16,78%	El principal elemento de gasto es el de Capacitación al personal de la Auditoría Interna que se ejecuta durante el año. Se tiene programado cursos que inician en el segundo semestre del 2021.
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN	50.000,00	0,00	0,00%	
SERVICIOS DIVERSOS	112.250,00	19.469,02	17,34%	
ALIMENTOS Y BEBIDAS	35.000,00	0,00	0,00%	
REPUESTOS Y ACCESORIOS	70.000,00	0,00	0,00%	
ÚTILES, MATERIALES Y SUMINISTROS DIVERSOS	1.715.840,00	0,00	0,00%	El principal elemento de gasto es la renovación de licencia de software que se requiere aplicar en el segundo semestre del 2021.
BIENES DURADEROS	4.158.000,00	4.158.000,00	100,00%	Corresponde a renovación de licencia que por su monto la Administración lo clasifica en esa categoría de objeto de gasto.
TOTAL	€17.852.090,00	€5.643.349,27	31,61%	

Fuente: Sistema Contable Presupuestario 2021

Consideraciones adicionales:

- Se requirió realizar modificación presupuestaria para atender requerimiento de servicios jurídicos.

Estudio Técnico de Necesidades de Recursos Financieros para el año 2022 y Comunicación de Resultados.

- En atención al documento "*Lineamientos sobre gestiones que involucran a la Auditoría Interna presentadas ante la Contraloría General de la República*", resolución R-DC-83-2018 de la Contraloría General de la República, la Auditoría Interna elaboró el estudio de necesidades de recursos financieros para la actividad de auditoría que se desarrollará en el año 2022. Los resultados de dicho estudio técnico se comunicaron al Consejo de Administración mediante oficio 1001-0430-2021 del 22-07-2020.

Lo anterior, para asegurar razonablemente que la actividad de auditoría interna cuente con el contenido presupuestario mínimo requerido para el cumplimiento de sus funciones y considerando que los recursos disponibles a nivel de la CNFL son limitados.

7.1.6 GESTIÓN DE INFORMES DE DESEMPEÑO DE LA AUDITORÍA INTERNA

Informes al Consejo de Administración:

- Se remitió al Consejo de Administración, en oficio 1001-0173-2021 del 26 de febrero de 2021, el Informe Labores de la Auditoría Interna del segundo semestre del 2020 el cual, contiene el estado del cumplimiento del Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna del año 2020.

El Consejo de Administración en la sesión No. 2542 del 22 de marzo de 2021, acordó:

"...II. Instruir a la Gerencia General para que realice el seguimiento integral a las recomendaciones planteadas por la Auditoría Interna, siendo conveniente se disponga de un cronograma de trabajo, que contenga las acciones establecidas, responsables de su ejecución y plazos, comunicadas a la Auditoría Interna a partir de los Informes de auditoría.

III. Instruir a la Gerencia General presentar al Consejo de Administración informes de avance bimensual a partir del mes de mayo 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..."

- Mediante oficio 1001-0172-2021 del 26 de febrero de 2021, se comunica al Consejo de Administración el documento Reporte anual del estado de las disposiciones y recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República al 31 de diciembre de 2020; lo anterior en cumplimiento de lo establecido en el artículo 22, inciso g, de la Ley General de Control Interno, No 8292, en lo referente a las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República y al punto 2.5.2 del documento "Lineamientos generales para el cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República en sus informes de auditoría", resolución R-DC-144-2015.

El Consejo de Administración en la sesión No. 2541 del 06 de marzo de 2021, acordó:

"...II. Instruir a la Gerencia General para que realice la atención y seguimiento, según corresponda, a las tres disposiciones que se encuentran indicadas en "Proceso" en el "Sistema de seguimiento de disposiciones y recomendaciones de la Contraloría General de la República", según el reporte de la Auditoría Interna indicado en el Anexo 1 en esta Sesión; donde la CNFL ya presentó la documentación correspondiente en dos disposiciones y en la otra, no ha vencido el plazo de atención establecido por el Órgano Contralor.

III. Instruir a la Gerencia General para que se establezcan y documenten las acciones que correspondan, con el fin de asegurarse que las situaciones comunicadas en el Informe de auditoría No. DFOE-AE-IF-00012-2019 por parte de la Contraloría General de la República, no se reiteren a futuro..."

- En oficio 1001-0395-2021 del 08 de julio de 2021, se comunicó al Consejo de Administración los Resultados Autoevaluación de la Calidad de la Auditoría Interna 2020 en cumplimiento de lo establecido en las directrices 1.5 Evaluación externa de calidad, 3.4.2 Comunicación del informe de la evaluación de calidad y el 3.4.3 Plan de Mejora, contenidas en el documento "Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del

Sector Público” vigente y emitido por la Contraloría General de la República (D-2-2008-CO-DFOE). El Consejo de Administración conoció dichos resultados y plan de mejora en la sesión No. 2561 del 17 de agosto del 2021.

- En nota 1001-0429-2021 del 21 de julio de 2021, se informa al Consejo de Administración modificación al Plan de Trabajo Anual 2021 para incorporar el estudio 6.1.6 Contratación de bienes y servicios en sustitución de un servicio de auditoría y una estudio de aseguramiento de la calidad, dado riesgos emergentes y otras consideraciones de estudios relacionados. El Consejo de Administración conoció oficio en la sesión No. 2561 del 17 de agosto del 2021.

Informes al Comité de Vigilancia

- En oficio 1001-0221-2021 del 11 de marzo del 2021 se remite al Comité de Vigilancia el Informe Labores de la Auditoría Interna del segundo semestre del 2020 el cual, contiene el estado del cumplimiento del Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna del año 2020. El informe fue conocido por dicho Comité en la Sesión No. 03-2021 del 25 de marzo de 2021.

Informes al Consejo Directivo del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y Comité de Auditoría del ICE

- En atención a la solicitud del Consejo de Administración de la CNFL, según el capítulo II, artículo 4º del acta de la Sesión Ordinaria No. 2477, del 03 de julio de 2019, se remite al Consejo Directivo del ICE y en oficio 1001-0269-2021 del 07 de abril del 2021, el Informe de Labores de la Auditoría Interna del segundo semestre del 2020.

7.1.8 ADMINISTRACIÓN PLAN DE COMUNICACIÓN

Durante el primer semestre del 2021, se dio a conocer la siguiente información:

Externos:

- Se emitieron boletines asociados con:
 - 09-04-2021. Mensaje de la Auditoría Interna considerando el 80 aniversario de la CNFL. Este boletín hace mención a la importancia de la celebración del 80 aniversario de la compañía.

Nota: Dichos boletines se dirigieron a todo el personal de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S. A.

Internos:

- Se efectuaron comunicados al personal de la Auditoría Interna sobre actualización e inclusión de información relevante sobre:
 - 08-04-2021. Informe de Labores de la Auditoría Interna de la CNFL II Semestre 2020.
 - 28-04-2021. Comunicación de implementación Política corporativa de comunicación versión 2.
 - 07-06-2021. Ley General Contratación Pública
 - 30-06-2021. Informe de avance de los riesgos estratégicos al I Trimestre 2021

- Se emitieron boletines al personal de la Auditoría Interna asociados a:
 - 24-02-2021. Comunicación Directriz para la Emisión y Divulgación de las regulaciones de la Auditoría Interna. Este boletín hace referencia a la circular 1001-0166-2021 así como los anexos sobre “Comunicación Directriz para la Emisión y Divulgación de las regulaciones de la Auditoría Interna”.
 - 09-04-2021. Boletín técnico desafíos de la transición energética desde la perspectiva de la Hacienda Pública - CGR. Se comunica al personal de la Auditoría Interna sobre el informe de transición energética de la CGR.
 - 14-04-2021. Boletín Informativo - Auditoría interna. Este Boletín contiene Información relevante a las actividades que está ejecutando en el momento la Auditoría Interna, como la Autoevaluación de la Calidad 2020, explicando el concepto, consideraciones, equipo evaluador, directrices así como darle a conocer al personal la encuesta de percepción para los funcionarios que participan en estudios de auditoría.
 - 28-04-2021. Comunicación de implementación Política corporativa de comunicación versión 2

Nota: Debido a la emergencia nacional sanitaria, a la modalidad de teletrabajo por condición determinada y al período de transición que conlleva, se realizó la comunicación del Informe de Labores del II Semestre del 2020 al personal de la Auditoría Interna el 08 de abril de 2021 a través de un comunicado electrónico.

7.1.9 ADMINISTRACIÓN NECESIDADES DE RECURSOS HUMANOS PARA LA AUDITORÍA INTERNA

Durante el primer semestre del año 2021 se realizaron las siguientes tareas:

- Se revisó el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, establecido por el Instituto Internacional de Auditores Internos para obtener insumos de información a considerar en la planificación estratégica de la Auditoría Interna. Igualmente, se realizó coordinación con la Auditoría Interna de la empresa estatal Usinas y Trasmisiones Eléctricas (UTE) de Uruguay, dado que cuentan con la Certificación en Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna emitidas por el Instituto Internacional de Auditores Internos.
- Se coordinó la obtención de información de auditorías internas del sector público para determinar la organización y funcionamiento de la actividad de Auditoría.
- Se aplicó una encuesta a los miembros del Consejo de Administración, Consejo Directivo del ICE, Gerencia General y Directores de la CNFL para determinar su percepción de la actividad de la Auditoría Interna como insumo de información en el proceso de análisis de la estructura organizacional de la Auditoría Interna.
- De acuerdo con lo establecido en el artículo 23 Organización de la Ley General de Control Interno que indica “... La auditoría interna se organizará y funcionará conforme lo disponga el auditor interno, de conformidad con las disposiciones, normas, políticas y directrices que emita la Contraloría General de la República, las cuales serán de acatamiento obligatorio...”, se

determinaron escenarios para valorar eventual re organización de la Auditoría Interna que permita adaptarse más fácilmente a retos del sector de electricidad, a una orientación de Auditoría ágil al cuidado del valor de la organización con observancia a lo que establece, entre otros, el marco que regula la actividad de la Auditoría y el control interno así como de sanas prácticas internacionales sobre la profesión de la Auditoría Interna; a la fecha, se analizan los resultados

- Se revisó los alcances de referencia contenidos en el universo de Auditoría, según los tipos de Auditoría para un ciclo de atención de cinco años, con el fin determinar la inclusión y exclusión de elementos, su relación con el mapa de procesos de la CNFL y partidas de los Estados Financieros, este último para el caso de la Auditoría Financiera.
- A la fecha, se está desarrollando la ejecución de los aspectos que se solicitan los lineamientos de la Contraloría General de la República en su resolución R-DC-083-2018 para realizar el estudio técnico de necesidades.

7.1.10 ADMINISTRACIÓN INDICADORES DE GESTIÓN Y ESTADÍSTICAS DE LA AUDITORÍA INTERNA

Con corte al primer semestre el 2021, los indicadores de gestión establecidos asociados con los servicios de Auditoría y actividades de aseguramiento de la calidad y servicios de apoyo del Plan de Trabajo Anual 2021 se muestran seguidamente:

Nombre	Detalle
Cobertura del plan anual de trabajo	<p>Fórmula: Estudios realizados / Estudios programados Unidad: (%) Resultado: 16%</p> <p>De los 31 servicios de auditoría programados en el Plan de Trabajo anual 2021, 5 fueron comunicados a la Administración, 6 estudios están en ejecución con informe parcial comunicado, 3 en proceso de revisión de informes por la jefatura, 11 están en ejecución sin informe parcial y 6 no han iniciado. Asimismo, de las 13 actividades de Aseguramiento de Calidad y Servicios de Apoyo programadas, 1 se concluyó y 12 se encuentran en ejecución.</p>
Recomendaciones orientadas a procesos de control	<p>Fórmula: Recomendaciones sobre procesos de control / Total de recomendaciones emitidas Unidad: (%) Resultado: 77%</p>
Recomendaciones orientadas a los procesos de valoración del riesgo	<p>Fórmula: Recomendaciones sobre procesos de valoración del riesgo / Total de recomendaciones emitidas Unidad: (%) Resultado: 18%</p>
Recomendaciones orientadas a los procesos de dirección	<p>Fórmula: Recomendaciones sobre procesos de dirección/ Total de recomendaciones emitidas Unidad: (%) Resultado: 5%</p>
Presupuesto de Auditoría Interna	<p>Fórmula: Presupuesto de la Auditoría Interna Ejecutado/ Presupuesto total de la Auditoría Interna Unidad: (%) Resultado: 32%</p>

Presupuesto de Capacitación	Fórmula: Presupuesto de Capacitación de la Auditoría Interna / Presupuesto total de la Auditoría Interna Unidad: (%) Resultado: 32%
Programa de capacitación de la Auditoría Interna	Fórmula: Cantidad de cursos a los que se asistió/ Total de cursos programados Unidad: (%) Resultado: 121%

Fuente: Registro Especial Administrar Indicadores Gestión de la Auditoría Interna.

Por otra parte, con el fin de determinar el estado de las recomendaciones contenidas en los informes de Auditoría Interna de los servicios de auditoría y servicios preventivos, se establecen los siguientes indicadores:

Seguimiento	
Nombre	Detalle
Servicios de auditoría: Recomendaciones de auditoría aplicadas	Fórmula: Recomendaciones aplicadas / Total recomendaciones emitidas Unidad: (%) Resultado: 66%
Servicios de auditoría: Seguimiento Recomendaciones en proceso	Fórmula: Recomendaciones en proceso / Total recomendaciones emitidas Unidad: (%) Resultado: 30%
Servicios de auditoría: Recomendaciones pendientes	Fórmula: Recomendaciones pendientes / Total recomendaciones emitidas Unidad: (%) Resultado: 3%
Servicios preventivos	Fórmula: Servicios preventivos emitidos con acciones Tomadas por la Administración / Total servicios preventivos emitidos Unidad: (%) Resultado: 50%
	Nota: Los datos corresponden a los servicios preventivos emitidos en el año 2020 y I Semestre 2021 con seguimientos programados en el año 2021. De 6 servicios preventivos, se determinó que en 3 se tomaron acciones con tratamiento de riesgo gestionado. Asimismo, no se consideran servicios preventivos que obedecen a denuncias que por su naturaleza se gestionan de forma diferente.

Área: 7.2 BRIDAR SERVICIOS DE APOYO

7.2.2 SOPORTE TÉCNICO EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Con la participación de personal profesional en tecnologías de información de la Auditoría Interna se realizaron las siguientes labores durante el primer semestre del 2021:

- Atención de las averías menores de software, hardware y redes que se presentaron en las microcomputadoras, impresoras, conexiones VPN y escritorios remotos de los equipos de la Auditoría Interna. Las que no se pudieron solventar, se escalaron a la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación.

- Administración de las cuentas de usuario definidas en el sistema Gestión de Procesos de Auditoría (GPAX), inclusión, exclusión, desactivación, cambio de roles, modificación de perfiles, etc.
- 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.
- Atención de consultas referidas al uso general del Sistema GPA 6 y GPAX e inclusión de datos (como nuevas actividades) en el mismo, creación de papeles de trabajo, marcas digitales de auditoría, técnicas y herramientas de muestreo, 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.
- Elaboración del documento relacionado a las necesidades de tecnológicas para el 2022, esto según solicitud de información anual que realiza la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC) a las diferentes dependencias de la CNFL.
- Colaboración con el profesional de Auditoría Interna encargado de elaborar el presupuesto para estimar los costos relacionados con la admisión de las licencias del "GPA", "ACL", "ISACA" y "AUDITOOLS", para el período del 2022.
- Configuración de los equipos de la Auditoría Interna asignado a los profesionales y herramientas requeridas y que no son averías, tales como actualización con "Windows Update", cambios en los planes de energía (apagado de monitor y discos), creación de archivos para correo "pst", entre otros.
- Instalación y configuración del software "Kleopatra" para encriptación de correos, en algunas computadoras del personal de la Auditoría Interna y de los que tienen a cargo las actividades de atención de denuncias, con el fin de mantener la confidencialidad del trasiego de información.
- Investigación sobre el "Software Kleopatra", para extender el tiempo del certificado a un usuario, cuando este vence (*Llave y Sub Llave Privada*).
- Gestión de administración de grupo de dominio de la Auditoría Interna, con el fin de tener actualizado los datos (moviendo usuarios y equipos al grupo de auditoría) y cambios de contraseña para los funcionarios de la Auditoría que lo solicitan por bloqueo y/u olvido.
- Coordinación y pruebas con personeros de la UTIC, para llevar a cabo la instalación del Office 365 y herramienta de Teams, en los equipos de la Auditoría.
- Instalación del Office 365 y herramienta de Teams, en 22 equipos de la Auditoría Interna.
- Elaboración de instructivo sobre cómo establecer reuniones SKYPE con TEAMS y viceversa.

- Atención de consultas realizadas por usuarios sobre configuración y uso de la herramienta Teams para realizar llamadas de voz, video, programar reuniones, entre otros.
- Inclusión de "tickets" en el foro de la Empresa Infoware, para solicitar resolución de problemas presentados en el GPAX o solicitudes de nuevas funcionalidades (*reportes de tiempo personalizados, ajuste de hora laboral en los proyectos, tiempo disponible de los proyectos, inclusión de archivos ".rar" entre otros*).
- Instalación y pruebas del sistema Vision 20/20, a los usuarios en la Auditoría Interna, esto debido a que el ingreso al mismo cambió (programa instalado en cada equipo y no desde el acceso vía intranet).
- Cambio de estaciones de trabajo (PC) en las instalaciones de la Auditoría (reubicación), según distribución elaborada para cumplir con el distanciamiento solicitado del 1.80 mts. establecido por el Ministerio de Salud en atención a la emergencia nacional COVID 2019 y para funcionarios que se apersonen a laborar de manera presencial.
- Configuración del servidor existente para crear "carpeta de almacenamiento" solicitado para el resguardo de información generada por la Auditoría Interna, denuncias, entre otros.
- Investigación para poder utilizar las versiones más recientes de "Java", sin que esto genere problemas de compatibilidad en los sistemas de la CNFL programados en Oracle Forms, a manera de ejemplo se menciona: SACP, SIPREDI, SIRH, etc.
- Consultas efectuadas a la UTIC e investigación realizada para poder ingresar a la consola del "Active Directory" institucional, dado que, por actualizaciones realizadas en el sistema operativo de los equipos de los encargados de soporte técnico de la Auditoría Interna, este se inhabilitó, acceso requerido para administrar las cuentas de dominio creadas en el grupo de usuarios de la Auditoría Interna.
- Actualización desde la consola de "Kaspersky", la versión del antivirus, en los equipos de la Auditoría Interna con el fin de mantener la seguridad de la información de los equipos.
- Configuración tableta robusta para ser utilizada en la Auditoría Operativa para trabajos de campo.

7.2.3 ESTUDIO SEMESTRAL CONCURSOS TRAMITADOS POR LA GERENCIA GENERAL

En atención del punto I del acuerdo del Consejo de Administración tomado en la Sesión N° 2148 celebrada el 12-02-2007 y el acuerdo según el capítulo II, artículo 1° del acta de la Sesión 2412, celebrada el 25-10-2016; se presenta el resumen de las contrataciones superiores a \$500.000, que fueron adjudicadas por la Gerencia General durante el período comprendido entre enero y junio del 2021 (Un concurso por un monto total de ₡437,5 millones de colones), según se indica en la siguiente tabla:

Tabla N°12
Resumen Cantidad de Concursos tramitados por Gerencia
De Enero a Junio 2021

Mes	Cantidad Concursos	Monto (millones de colones)
Enero-Marzo (*)		
Abril	1	437,5
Mayo-Junio (*)		
Total	1	437,5

Fuente: Área Proveeduría Empresarial; Sistema SIAC de la CGR, Sistema SICOP y Sistema Visión 2020

Nota (*): No se determinó concursos tramitados por la Gerencia General durante ese período y que corresponda a adjudicaciones realizadas por dicha instancia

Con base en la información a la que tuvo acceso la Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias se determinó que la Administración se adjudicó un concurso para atender el siguiente requerimiento:

- Servicio de aseo y limpieza en los diferentes centros de trabajo de la CNFL en la Gran Área Metropolitana para el concurso 2019PP-000323-00002-00001 aprobada por la Gerencia General, según acta de adjudicación del 22 de abril de 2021 por un monto de ₡437,525,935,27 (incluye descuento por ₡13,6 millones otorgado por el contratista).

3.8.2 SERVICIOS PREVENTIVOS

1. SERVICIO DE AUTORIZACIÓN DE LIBROS

En el Artículo 22 Competencias, punto e) de la Ley General de Control Interno N° 8292 se indica:

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

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

"...

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

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

...

Anexo 1: Glosario

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

...".

Al respecto, se procedió con el cierre de los libros de actas del Consejo de Administración N° 36, 37, 38, 39 y 40, así como la apertura de los libros N° 37, 38, 39, 40 y 41; este servicio se brindó a través de la gestión realizada por la Secretaría del Consejo de Administración.

3.8.3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Se continúa con el proceso de revisión de las actividades establecidas en la Auditoría Interna en materia de control y aseguramiento de la calidad; entre otras las siguientes acciones:

Compromiso superior: apoyo en la promoción de 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.

Evaluación del desempeño: Las jefaturas de las distintas dependencias de la Auditoría Interna deben aplicar el formulario de evaluación (F-AI010) a los profesionales que finalicen los estudios de auditoría asignados.

Delegación de funciones: Los informes de seguimientos sobre el cumplimiento de las recomendaciones generadas por los estudios son firmados por 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 correspondientes a todas la direcciones de las CNFL con excepción de aquellos dirigidos a la Asesoría Jurídica Empresarial.

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 2020 fue coordinado y revisado por éstos, así como aprobado por la persona 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 el Consejo de Administración, la Gerencia General y Asesoría Jurídica Empresarial 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: 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 LIMITACIONES Y DESAFÍOS

La principal limitación y desafíos presentados para la ejecución del Plan de trabajo anual 2021 fue la cantidad de casos que en el período han ingresado por el medio del canal de denuncias de la Auditoría Interna y que al corte del Informe se tienen contabilizados 131 para su atención.

Por otra parte, sobre la cantidad de recursos humanos con que cuenta la Auditoría Interna y la situación comunicada por esta Auditoría Interna al Consejo de Administración, mediante oficio 1001-0548-2019 del 04-10-2019 y a los acuerdos tomados por dicho órgano colegiado sobre el tema se hace necesario presentar en fecha próxima a dicho órgano colegiado los resultados del estudio técnico de necesidades de recursos humanos para la Auditoría Interna.

Cabe indicar que para tales fines, se atenderá lo establecido en los "*Lineamientos sobre gestiones que involucran a la Auditoría Interna presentadas ante la Contraloría General de la República*", resolución R-DC-83-2018 publicada en el Diario Oficial La Gaceta, Alcance N° 143 13-08-2018 que indica:

"...

6.1.2 Responsabilidades por la dotación de recursos a la Auditoría Interna

En la gestión de la dotación de recursos para la Auditoría Interna dentro de una institución, competen diversas responsabilidades a las instancias con injerencia en el proceso, a saber:

a) La Auditoría Interna – Le corresponde formular técnicamente y comunicar al jerarca el requerimiento de los recursos necesarios para asegurar el cumplimiento de las competencias de la actividad de auditoría interna, así como dar seguimiento al trámite y los resultados de la solicitud, a fin de emprender cualesquiera medidas que sean procedentes en las circunstancias conforme a estas directrices y a las demás regulaciones del ordenamiento que sean aplicables...

b) El jerarca – Tiene la responsabilidad de proporcionar los recursos a la Auditoría Interna. En consecuencia, debe analizar la solicitud y determinar la dotación que se hará. En el caso de que la dotación sea menor a la solicitada por la Auditoría Interna, debe justificarlo suficientemente. Asimismo, cuando corresponda, debe girar las instrucciones a las instancias institucionales pertinentes para que realicen, ante los terceros externos con injerencia sobre el particular, las gestiones y el seguimiento para que se obtengan los recursos necesarios para la Auditoría Interna.

c) Otros funcionarios e instancias de la administración activa – Los titulares subordinados y colaboradores que en razón de su cargo tengan participación en el proceso de obtención y gestión de los recursos de la Auditoría Interna, deberán observar las instrucciones del jerarca sobre el particular, así como asegurar que los recursos asignados a esa actividad se encuentren disponibles para su uso y no se desvíe su destino a fines o unidades diferentes. Todo lo anterior, con sujeción a lo estipulado por el ordenamiento jurídico.

...

6.2.1 Estudio Técnico para solicitud de recursos

Corresponde a la Auditoría Interna determinar técnicamente sus necesidades de recursos, mediante un estudio que considere al menos su ámbito de acción, los riesgos asociados a los elementos de su universo de auditoría y el comportamiento histórico de los recursos institucionales y de la Auditoría Interna, así como el volumen de actividades que ésta ha desarrollado y pretende desarrollar. El estudio debe contener como resultado, la cantidad y las características de los recursos requeridos para el ejercicio de la actividad de auditoría interna, con la cobertura y el alcance debidos, así como una identificación de los riesgos que asume el jerarca si la dotación de

recursos de la Auditoría Interna no es suficiente. El estudio deberá actualizarse cuando las circunstancias así lo determinen o el Auditor Interno lo considere pertinente.

...

6.2.10 Trámite de la solicitud por el jerarca

El jerarca debe analizar la solicitud de recursos que le plantea la Auditoría Interna, considerando el estudio técnico que la sustenta, así como el marco normativo, el presupuesto institucional y cualquier otro factor que se estime relevante...

No deberá supeditarse la decisión a otra instancia, a fin de proteger la independencia funcional y de criterio de la Auditoría Interna...".

En ese sentido, la Auditoría Interna le corresponderá realizar una actualización del estudio técnico de necesidades del año 2019, observando para ello la independencia funcional y de criterio requerido; no se podrá trasladar esta labor a la Administración de la CNFL, de forma parcial o total, en cumplimiento de lo establecido en los citados lineamientos.

3.10 LOGROS RELEVANTES

Externos

- Se mantiene el apoyo del Consejo de Administración para girar instrucciones a la Administración con el de brindar un traslado de conocimiento en términos de capacitación y/o sensibilización a los trabajadores de la CNFL, en relación con las funciones y competencias de la Auditoría Interna y las responsabilidades de los trabajadores; así como la importancia del cumplimiento de los plazos y responsables del plan de acción en la atención de las recomendaciones, conforme a la Ley de Control Interno y normativa atinente.
- Contar con el apoyo de personal de la CNFL para atender requerimientos de la Auditoría no obstante a la emergencia nacional por la COVID-19.

Internos

- **Atender la modificación del Plan de trabajo anual 2021 considerando riesgos emergentes.** Se revisó y ajustó el Plan de Trabajo Anual del 2021 en materia de los alcances definidos para incorporar un estudio especial de contratación de bienes y servicios.
- **Atender servicios de auditoría a través de la modalidad de teletrabajo por condición determina.** Para la ejecución de los servicios que se brindan a través de la auditoría y en materia de TIC se incrementaron esfuerzos para colaborar en la configuración de los equipos asignados a los profesionales de auditoría así como analizar el esquema de trabajo a implementar y ajustar para llevar a cabo la labor; en especial, la ejecución de pruebas sustantivas según los alcances definidos en los estudios.
- **Continuidad de los servicios de auditoría.** Una ventaja asociada con la atención de los servicios de auditoría ha sido el aprovechamiento de las tecnologías implementadas a nivel institucional y en la Auditoría, a través del Sistema de Gestión de Procesos de Auditoría (GPAX) que actualmente está bajo un esquema en la nube, lo cual facilita la labor de registro de información.
- **Valoración de actividades tele trabajables.** Se pudo examinar actividades del Proceso de Auditoría que podrían ser ejecutadas de forma mixta (tele trabajo y presencial), así como

determinar cuáles personas colaboradoras de Auditoría cuentan con el perfil correspondiente para laborar bajo la modalidad mixta (presencial y teletrabajo).

- **Desarrollo de actividades bajo la modalidad en línea.** Debido a la emergencia nacional sanitaria y con la modalidad de tele trabajo por condición determinada, se pudo continuar con la comunicación virtual con los funcionarios de las diferentes dependencias de la CNFL y lo relacionado con las actividades de las tres fases que se ejecutan durante el proceso de desarrollo de un servicio de auditoría (planificación, ejecución y comunicación de resultados); se estableció coordinación para orientar a las dependencias involucradas en los diferentes estudios para obtener la información y realizar reuniones por medios virtuales.

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, de asesoría 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, al Consejo Directivo del Instituto Costarricense de Electricidad y al Comité de Vigilancia del desempeño de esta Auditoría Interna, por medio de los informes de labores semestrales.

5. RECOMENDACIONES

Se recomienda al Consejo de Administración:

- I.** Dar por conocido el Informe de Labores de la Auditoría Interna I Semestre de 2021.
- II.** Instruir a la Administración para que realice el seguimiento integral a las recomendaciones planteadas por la Auditoría Interna, siendo conveniente se disponga de un cronograma de trabajo que contenga las acciones establecidas, responsables de su ejecución y plazos, comunicadas a la Auditoría Interna a partir de los Informes de auditoría
- III.** Instruir a la Administración presentar al Consejo de Administración informes de avance del cumplimiento de las recomendaciones, fortaleciendo con ello el ambiente de control en concordancia con los deberes del jerarca y titulares subordinados establecido en el inciso b) del Artículo 13 Ambiente de Control y Artículo 39 Causales de responsabilidad administrativa contenidos en la Ley General de Control Interno.

ANEXO N°1
CAPACITACIÓN RECIBIDA
PERÍODO 2021

Presupuesto de Capacitación Ejecutado Al 20-07-2021

MES	NOMBRE DEL CURSO	TIEMPO (horas)	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS	JUSTIFICACIÓN	MONTO (Colones)	Referencia Documental	
						Nº SIACO	Nº Orden de Pago
A B R - M A Y	Programa Integral de Redacción y Ortografía: Niveles Intermedio y Avanzado	24	1	Se requiere que el funcionario asista a la capacitación para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público	140.000,00	299	2711
A B R I L	Congreso Latinoamericano Prevención de Fraude Organizacional	16	1	Necesario para apoyar la gestión que le corresponde atender a la Auditora Interna, aunado a que se requiere que los funcionarios asistan a capacitaciones para fortalecer sus conocimientos y cumplir con lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público	114.284,43	395	2490
	Congreso Latinoamericano Prevención de Fraude Organizacional	16	1	Se requiere que el funcionario asista a la capacitación para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público	114.284,43	397	2493
	Congreso Latinoamericano Prevención de Fraude Organizacional	16	1	Se requiere que la funcionaria asista a la capacitación para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público	114.284,43	398	2497
M A Y O	Congreso de Ambiente y Energía 2021	12	1	Se requiere que el funcionario asista a la capacitación para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público. Según justificación de Jefatura documento adjunto en el expediente. Costo estimado no incluye IVA	60.882,35	696	2983
	Congreso de Ambiente y Energía 2021	12	1	Se requiere que el funcionario asista a la capacitación para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público. Según justificación de Jefatura documento adjunto en el expediente. Costo estimado no incluye IVA	60.882,35	707	3012
J U N I O	Nueva Ley en la Contratación Pública	12	1	Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Operativa en el curso virtual Nueva Ley en la Contratación Pública Horario: 07, 09 y 14 de junio de 2021, de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.. Este curso se efectuará vía web organizado por Auros Formación Empresarial S.A. Costo estimado no incluye IVA	80.000,00	735	3428
	Nueva Ley en la Contratación Pública	12	2	Participación de dos funcionarios asignados de la Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias en el curso virtual Nueva Ley en la Contratación Pública Horario: 07, 09 y 14 de junio de 2021, de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.. Este curso se efectuará vía web organizado por Auros Formación Empresarial S.A. Costo estimado no incluye IVA	160.000,00	736	3413
	Nueva Ley en la Contratación Pública	12	1	Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación en el curso virtual Nueva Ley en la Contratación Pública Horario: 07, 09 y 14 de junio de 2021, de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.. Este curso se efectuará vía web organizado por Auros Formación Empresarial S.A. Costo estimado no incluye IVA	80.000,00	749	3430
J U N I O	Nueva Ley en la Contratación Pública	12	1	Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Interna en el curso virtual Nueva Ley en la contratación pública Horario: 22, 24, 29 de junio de 2021, de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.. Este curso se efectuará vía web organizado por Auros Formación empresarial S.A. Costo estimado no incluye IVA	80.000,00	779	3442
	Nueva Ley en la Contratación Pública	12	1	Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Financiera en el curso virtual Nueva Ley Contratación Pública, los días 22, 24 y 29 de junio de 2021, de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. Este curso se efectuará vía web organizado por Auros Capacitación. Costo estimado no incluye IVA	80.000,00	782	3447
	Nueva Ley en la Contratación Pública	12	1	Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Tecnologías Información y Comunicación en el curso Nueva Ley en la contratación pública Horario: 22, 24 y 29 de junio de 2021, de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. Curso en línea por videoconferencia, organizado por Auros Formación Empresarial S.A.. Costo estimado no incluye IVA	80.000,00	791	3457

						Referencia Documental	
MES	NOMBRE DEL CURSO	TIEMPO (horas)	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS	JUSTIFICACIÓN	MONTO (Colones)	Nº SIACO	Nº Orden de Pago
J U L	NIA Módulo 1	30	1	Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Financiera en el curso: NIA 1. PG Fecha: Horario: 6:00 p.m a 9:00 p.m Duración: 30 horas. Curso en línea por videoconferencia, organizado por el Colegio de Contadores Públicos. Costo estimado no incluye IVA	120.000,00	794	3621
J U L - A G O	Programa Técnico en Análisis de Datos (Matrícula y Módulo 1)	48	1	Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Tecnologías Información y Comunicación en el Programa Técnico en Análisis de Datos (Matrícula y Módulo 1) 12 de julio al 21 de agosto de 2021 (duración total 48 horas); capacitación ofrecida al público en general por Fundatec. Curso en línea	230.000,00	998	PEND
	Programa Técnico en Análisis de Datos (Matrícula y Módulo 1)	48	1	Participación de una funcionaria asignada de la Auditoría Financiera en el Programa Técnico en Análisis de Datos (Matrícula y Módulo 1) 12 de julio al 21 de agosto de 2021 (duración total 48 horas); capacitación ofrecida al público en general por Fundatec. Curso en línea	230.000,00	1064	PEND
A G O	XXII Congreso de Auditoría Interna	18	1	Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Operativa en el XXII Congreso de Auditoría Interna 2021 a realizarse del 25 de agosto al 27 de agosto de 2021 (duración total 18 horas). Curso en línea por videoconferencia, organizado por el Instituto de Auditores Internos de Costa Rica.	139.932,00	986	PEND
	XXII Congreso de Auditoría Interna	18	1	Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Tecnología de Información y Comunicación en el XXII Congreso de Auditoría Interna 2021 a realizarse del 25 de agosto al 27 de agosto de 2021 (duración total 18 horas). Curso en línea por videoconferencia, organizado por el Instituto de Auditores Internos de Costa Rica.	139.932,00	987	PEND
	XXII Congreso de Auditoría Interna	18	2	Participación de dos funcionarios asignados de la Auditoría Financiera en el XXII Congreso de Auditoría Interna 2021 a realizarse del 25 de agosto al 27 de agosto de 2021 (duración total 18 horas). Curso en línea por videoconferencia, organizado por el Instituto de Auditores Internos de Costa Rica.	279.864,00	990	PEND
	XXII Congreso de Auditoría Interna	18	1	Participación de un funcionario asignado de la Estudios Especiales y Atención de Denuncias en el XXII Congreso de Auditoría Interna 2021 a realizarse del 25 de agosto al 27 de agosto de 2021 (duración total 18 horas). Curso en línea por videoconferencia, organizado por el Instituto de Auditores Internos de Costa Rica.	139.932,00	991	PEND
	XXII Congreso de Auditoría Interna	18	1	Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Interna en el XXII Congreso de Auditoría Interna 2021 a realizarse del 25 de agosto al 27 de agosto de 2021 (duración total 18 horas). Curso en línea por videoconferencia, organizado por el Instituto de Auditores Internos de Costa Rica.	139.932,00	1020	PEND
S E T	Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública	9	2	Participación de dos funcionarios asignados de la Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias en el curso: Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública. Horario: 6, 8, y 13 de julio 2021, de 9: 00a.m 12:00p.m Curso en línea por videoconferencia, organizado por Auros Formación Empresarial S.A. Costo estimado no incluye IVA	120.000,00	793	PEND
		393					

TOTAL DE PRESUPUESTO EJECUTADO Y COMPROMETIDO A JULIO 2021

€2.704.209,99

Fuente: Registro especial Cursos de capacitación Aud ejecutados y no iniciados con compromiso presupuestario.

Otras Actividades de Capacitación
Charlas de Formación para la Personal de la Auditoría Interna Recibidas
Período 2021

MES	TEMA	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS	PRESENTADO POR
M A R	Charla virtual: Transformación Digital	22	Funcionario Gerentecia Telecomunicaciones ICE
M A Y	Webinar Gratuito: Autoevaluación de calidad de la auditoría interna	5	Capacita (e-Learning)
	Congreso de Ambiente y Energía 2021	8	Cámara de Industrias de Costa Rica
	II-2021 Webinar sobre Mejoramiento del ejercicio de la Función de Auditoría Interna	5	Contraloría General de la República
J U N	Curso Virtual "Salud y Seguridad en el Trabajo Refrescamiento para personal Administrativo"	6	Proceso Capacitación y Área Salud y Seguridad Laboral CNFL
	Charla ejecutiva virtual sobre ahorro de agua (consejos) y sobre cambio climático, emisiones y el programa C Neutral Institucional	11	Unidad Sostenibilidad, CNFL
J U L	Charla ejecutiva virtual sobre ahorro de agua (consejos) y sobre cambio climático, emisiones y el programa C Neutral Institucional	11	Unidad Sostenibilidad, CNFL

Fuente: Registro especial de la Auditoría Interna Capacitación

ANEXO N°2

ELEMENTOS ASOCIADOS CON LA GESTIÓN EMPRESARIAL

- **Estrategia Corporativa:** Comprende el alineamiento estratégico con la estrategia de la corporación.
- **Estrategia Empresarial:** Comprende el direccionamiento estratégico de la empresa subsidiaria. Incluye, pero sin limitar, resultados análisis del entorno, visión, misión, valores empresariales, oportunidades, amenazas, fortalezas, debilidades, factores críticos de éxito, objetivos estratégicos y metas.
- **Plan Estratégico:** Comprende la evaluación del accionar en la ejecución del Plan Estratégico, cumplimiento de acciones estratégicas, objetivos, indicadores, la determinación y evaluación de los resultados alcanzados con respecto a los esperados así como las acciones correctivas que procedan y su seguimiento.
- **Plan Financiero:** Explica la actividad económica y financiera de la empresa incluyendo la medición de la salud financiera. Asimismo, comprende la expresión en cifras de lo que se espera en esa materia así como la fijación de objetivos, estudio y selección de los criterios, de las estrategias financieras y económicas que se usarán para alcanzarlos, la ejecución de acciones y seguimiento de los resultados y criterios determinados.
- **Gestión Regulatoria:** Comprende la gestión tarifaria, cumplimiento de requerimientos de información regulatoria, cumplimiento de normativa técnica del ente regulador, aplicación efectiva y eficiente de los recursos tarifarios otorgados (ejecución de inversiones, gastos, partidas amortizables -licencias y software-, seguros, canon).
- **Demandas y Litigios:** Comprende la atención diligente de los procesos judiciales donde tiene participación la CNFL; la determinación de eventuales daños y su materialidad.
- **Gestión de Ingresos:** Comprende ingresos monetarios que recibe la empresa producto de sus ventas de bienes y servicios así como de otros ingresos recibidos por ejecución de otras actividades complementarias. Asimismo, las acciones emprendidas para incrementar y mantener los ingresos que permitan obtener la utilidad de operación y neta requerida.
- **Gestión de Gastos:** Comprende gastos de la empresa producto de la ejecución de la estrategia empresarial, de la gestión operativa, financiera y legal. Asimismo, las acciones emprendidas para la reducción del gasto a niveles requeridos de eficiencia operativa y financiera así como la consideración de los límites tarifarios reconocidos, según corresponda.
- **Gestión de la Deuda y covenants:** Comprende las acciones realizadas sobre el estudio del mercado financiero para mejorar las condiciones de la deuda de la empresa, la evaluación de opciones de financiamiento y cumplimiento de compromisos derivados de la deuda.

- **Gestión de Inversiones:** Comprende acciones realizadas para identificar el monto requerido que permita desarrollar inversiones; la planificación, ejecución y evaluación de las inversiones, la optimización de tiempos y recursos involucrados así como la consideración de los límites tarifarios reconocidos, según corresponda.
- **Gestión de Convenios y Contrataciones:** Comprende la formalización y ejecución de los convenios y contrataciones de la empresa así como el seguimiento a las obligaciones adquiridas y beneficios alcanzados.
- **Gestión de Clientes:** Comprende la identificación de clientes y su perfil, la estrategia y ejecución de acciones para su relacionamiento con la empresa incluyendo la atracción, retención y fidelización de clientes.
- **Gestión de las Tecnologías de información y comunicaciones (TIC):** Comprende acciones de planificación, ejecución y seguimiento orientadas al suministro de productos y servicios de TIC que apoyen la ejecución y optimización de procesos empresariales así como brindar soluciones que generen valor agregado en los servicios empresariales y gestión de clientes.
- **Gestión del Recurso Humano:** Comprende la planificación, organización y desarrollo de acciones para promover el desempeño eficiente 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 así como acciones orientadas a la inclusión de recursos y desarrollo de actividades de innovación que permitan brindar bienes y servicios de valor agregado a los clientes y a los procesos empresariales.
- **Gestión de Riesgos y Control Interno:** Comprende la identificación, valoración, evaluación y tratamiento de riesgos así como elementos y actividades de control interno, de conformidad con normativa técnica y legal vinculante asociada.

ANEXO N°3
RESUMEN ESTADO PLAN DE TRABAJO ANUAL 2021

N°	Referencia (número interno)	Nombre del Estudio	Estado Actual	Tipo de Auditoría
-----------	----------------------------------------	---------------------------	----------------------	--------------------------

Servicio de Auditoría	1	3.1.1	Cuentas por cobrar	Concluido y en Revisión por Jefatura	Financiera
	2	3.1.2	Inventarios	En Ejecución	Financiera
	3	3.1.3	Obras en construcción	En Ejecución con Informe Parcial	Financiera
	4	3.2.1	Cuentas por pagar	En Ejecución	Financiera
	5	3.3.1	Gastos de operación	En Ejecución	Financiera
	6	3.4.1	Remuneraciones	Pendiente	Financiera
	7	3.5.1	Seguimiento estrategia empresarial 2019-2023	En Ejecución con Informe Parcial	Financiera
	8	3.5.2	Gestión de los procesos financieros	En Ejecución	Financiera
	9	3.5.3	Gestión tarifaria	Pendiente	Financiera
Servicio Preventivo	10	3.5.6	Servicios preventivos y estudios especiales brindados por la Auditoría Financiera	No ha aplicado	Financiera
Seguimientos	11	3.5.4	Seguimiento de recomendaciones y observaciones formuladas por los auditores externos	Pendiente	Financiera
	12	3.5.5	Seguimiento a los servicios de auditoría efectuados por la Auditoría Financiera	En Ejecución	Financiera

Servicio de Auditoría	1	4.1.1	Proyectos empresariales	En Ejecución	Operativa
	2	4.1.2	Gestión de las Inversiones (Micro Inversiones)	En Ejecución	Operativa
	3	4.2.1	Administrar y Generar la Energía Eléctrica	Concluido y en Revisión por Jefatura	Operativa
	4	4.2.2	Administrar y Generar la Energía Eléctrica	Concluido	Operativa
	5	4.2.3	Mantenimiento a Plantas de Generación de Electricidad	Pendiente	Operativa
	6	4.4.1	Laboratorio de sistemas de medición de energía eléctrica	Concluido	Operativa
	7	4.4.2	Facturar y prestar otros servicios	Concluido	Operativa
	8	4.4.3	Gestión de cobro y devoluciones de efectivo	Pendiente	Operativa
	9	4.5.1	Administración de inventarios	En Ejecución	Operativa
	10	4.6.1	Seguimiento estrategia empresarial 2019-2023	En Ejecución con Informe Parcial	Operativa
	11	4.6.2	Seguimiento estrategia empresarial 2019-2023	En Ejecución con Informe Parcial	Operativa
Servicio Preventivo	12	4.7.1	Servicios preventivos y estudios especiales brindados por la Auditoría Operativa	No ha aplicado	Operativa
Seguimientos	13	4.7.2	Seguimiento a los servicios de auditoría efectuados por la Auditoría Operativa	En Ejecución	Operativa

Servicios de Auditoría	1	5.1.1	Seguimiento estrategia empresarial 2019-2023	En Ejecución con Informe Parcial	Tecnologías de Información y Comunicación
	2	5.1.3	Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información: Redes Eléctricas Inteligentes (REI)	En Ejecución	Tecnologías de Información y Comunicación
	3	5.1.4	Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información: Transformación Digital- Procesos servicio al cliente	Concluido y en Revisión por Jefatura	Tecnologías de Información y Comunicación
	4	5.1.5	Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información: Seguridad de las Tecnologías Operativas (TO) y Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)	En Ejecución	Tecnologías de Información y Comunicación
	5	5.1.6	Auditoría Continua	En Ejecución	Tecnologías de Información y Comunicación
Servicio Preventivo	6	5.2.1	Servicios preventivos y estudios especiales brindados por la Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicación	Aplicado, según correspondió	Tecnologías de Información y Comunicación
Seguimientos	7	5.2.2	Seguimiento de recomendaciones formuladas por los auditores externos sobre Tecnologías de Información	Pendiente	Tecnologías de Información y Comunicación
	8	5.2.3	Seguimiento a los servicios de auditoría efectuados por la Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación	En Ejecución	Tecnologías de Información y Comunicación

Servicios de Auditoría	1	6.1.1	Estudio especial y/o atención de denuncias	En Ejecución	Estudios Especiales y Atención de Denuncias
	2	6.1.2	Seguimiento estrategia empresarial 2019-2023	En Ejecución con Informe Parcial	Estudios Especiales y Atención de Denuncias
	3	6.1.3	Aplicación del Pliego Tarifario	En Ejecución	Estudios Especiales y Atención de Denuncias
	4	6.1.4	Gestión de la Ética Empresarial	Concluido y en Revisión por Jefatura	Estudios Especiales y Atención de Denuncias
	5	6.1.5	Declaraciones Juradas de Bienes	Concluido	Estudios Especiales y Atención de Denuncias
	6	6.1.6	Contratación de Bienes y Servicios	En Ejecución	Estudios Especiales y Atención de Denuncias
Servicio Preventivo	7	6.2.1	Servicios preventivos brindados por la Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias	Aplicado, según correspondió	Estudios Especiales y Atención de Denuncias
Seguimientos	8	6.2.2	Seguimiento a los servicios de auditoría efectuados por la Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias	En Ejecución	Estudios Especiales y Atención de Denuncias

Otras Actividades	1	7.1.1	Planificación Estratégica de la Auditoría Interna 2021-2024	En Ejecución	Calidad y Servicios de Apoyo
	2	7.1.2	Ejecución y Seguimiento Plan de Mejoras derivadas de la Evaluación de la Calidad de la Auditoría Interna 2019	En Ejecución	Calidad y Servicios de Apoyo
	3	7.1.3	Evaluación de la Calidad de la Auditoría Interna	Concluido	Calidad y Servicios de Apoyo
	4	7.1.4	Administración Plan de Capacitación Anual 2021	En Ejecución	Calidad y Servicios de Apoyo
	5	7.1.5	Administración del Presupuesto de la Auditoría Interna	En Ejecución	Calidad y Servicios de Apoyo
	6	7.1.6	Gestión de Informes de desempeño de la Auditoría Interna	En Ejecución	Calidad y Servicios de Apoyo
	7	7.1.8	Administración Comunicación de la Auditoría Interna	En Ejecución	Calidad y Servicios de Apoyo
	8	7.1.9	Administración Necesidades de Recursos Humanos para la Auditoría Interna	En Ejecución	Calidad y Servicios de Apoyo
	9	7.1.10	Administración Indicadores de Gestión de la Auditoría Interna	En Ejecución	Calidad y Servicios de Apoyo
	10	7.2.1	Formulación Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna	Pendiente	Calidad y Servicios de Apoyo
	11	7.2.2	Soporte Técnico en Tecnologías de Información y Comunicación	En Ejecución	Calidad y Servicios de Apoyo
	12	7.2.3	Estudio Semestral Concursos de Adquisición Tramitados por la Gerencia General	En Ejecución	Calidad y Servicios de Apoyo
	13	7.2.4	Servicios preventivos y estudios especiales brindados por Aseguramiento de la Calidad y Servicios de Apoyo	No ha aplicado	Calidad y Servicios de Apoyo

Fuente: Registro Especial "Plan Anual de trabajo Integrado 2021 Integral- PAI.xlsx", Sistema Gestión de Procesos de Auditoría (GPA), Auditoría Interna