



# AUDITORÍA INTERNA



**Informe de Labores  
II Semestre 2021**

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVOS .....	6
2. ALCANCE .....	6
3. RESULTADOS .....	6
3.1 AUDITORÍA FINANCIERA.....	8
INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2020.....	8
ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2021.....	10
ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN .....	84
ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES .....	85
SERVICIO PREVENTIVO .....	97
3.2 AUDITORÍA OPERATIVA .....	98
ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2021 .....	98
ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN .....	105
ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES .....	106
SERVICIO PREVENTIVO .....	114
3.3 AUDITORÍA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	115
ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2021 .....	115
ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN .....	120
ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES .....	121
SERVICIO PREVENTIVO COMUNICADO EN EL PERÍODO 2021 .....	130
SEGUIMIENTO SERVICIO PREVENTIVO.....	131
3.4 AUDITORÍA ESTUDIOS ESPECIALES Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS .....	135
INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2020.....	135
ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2021.....	138
ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN .....	144
ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES .....	145
SERVICIOS PREVENTIVOS COMUNICADOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2021 .....	155
ATENCIÓN DE DENUNCIAS .....	179
3.5 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO 2021 .....	181
3.6 RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA .....	184

3.7 ESTADO DE LAS DISPOSICIONES EMITIDAS POR LA CGR .....	185
3.8 ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA EXTERNA .....	187
3.0 OTRAS ACTIVIDADES .....	188
3.9.1 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y SERVICIOS DE APOYO.....	188
7.1.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA AUDITORÍA INTERNA .....	188
7.1.2. EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAS DERIVADAS DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA AUDITORÍA INTERNA 2019 .....	189
7.1.4 ADMINISTRACIÓN PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2021 .....	190
7.1.5 ADMINISTRACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA AUDITORÍA INTERNA .....	190
7.1.6 GESTIÓN DE INFORMES DE DESEMPEÑO DE LA AUDITORÍA INTERNA .....	191
7.1.8 ADMINISTRACIÓN PLAN DE COMUNICACIÓN .....	193
7.1.9 ADMINISTRACIÓN NECESIDADES DE RECURSOS HUMANOS PARA LA AUDITORÍA INTERNA .....	193
7.1.10 ADMINISTRACIÓN INDICADORES DE GESTIÓN Y ESTADÍSTICAS DE LA AUDITORÍA INTERNA .....	194
7.2.2 SOPORTE TÉCNICO EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN .....	195
7.2.3 ESTUDIO SEMESTRAL CONCURSOS TRAMITADOS POR LA ADMINISTRACIÓN SUPERIOR. ....	196
3.9.2 SERVICIOS PREVENTIVOS.....	198
1. SERVICIO DE AUTORIZACIÓN DE LIBROS .....	198
2. SERVICIO DE ASESORÍA .....	199
SEGUIMIENTO SERVICIOS DE ASESORÍA .....	202
3.9 LIMITACIONES Y DESAFÍOS .....	206
3.10 LOGROS RELEVANTES .....	208
4. CONCLUSIONES .....	208
5. RECOMENDACIONES .....	209
ANEXO No. 1 .....	210
ANEXO No. 2 .....	212
ANEXO No. 3 .....	217

## 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° 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)<sup>1</sup> se establece como un deber:

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

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.  
...”*

El presente Informe comunica los principales resultados de la ejecución del Plan de Trabajo Anual del 2021 de la Auditoría Interna durante el segundo 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 dependencia de auditoría que integra la estructura de este órgano auditor y asesor; las recomendaciones giradas correspondientes al segundo semestre del 2021 y los resultados de los estudios de seguimiento a las recomendaciones, que se realizaron en el período con fecha de corte que se indica en cada informe de cumplimiento, emitidas por la Auditoría Interna. Igualmente, el reporte del estado de las disposiciones de la Contraloría General de la República y de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Externa, según fuera del conocimiento de esta Auditoría. 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 2021 de la Auditoría Interna y a partir de dicho ajuste se presenta este Informe de Labores.

Cabe indicar que este documento complementa la información brindada en el Informe de Labores del I Semestre del 2021, mediante oficio 1001-0483-2021 del 20-08-2021 y presentado ante el Consejo de Administración de la CNFL en la Sesión No. 2563, celebrada el 09-09-2021. Dicho Órgano colegiado acordó 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, el cual deberá ser presentado a ese órgano colegiado el 12-10-2021. También, le instruye presentarle informes de avance bimensual 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

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

b) del Artículo 13 Ambiente de Control y Artículo 39 Causales de responsabilidad administrativa, contenidos en la Ley General de Control Interno. Lo anterior, se señala en el oficio 2020-0237-2021 del 10-09-2021.

## 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 segundo 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 al 31-12-2021 así como de las recomendaciones de la Auditoría Externa.

## 2. ALCANCE

Para la elaboración de este Informe se analizó la programación y ejecución de los estudios de auditoría, el Sistema de Gestión Documental de la Auditoría Interna, el Sistema Gestión de Procesos Administrativos (GPAX) de la Auditoría Interna y otras actividades relacionadas con el Plan de Trabajo Anual del 2021. Además, se revisó el Presupuesto y su ejecución, así como el cumplimiento del Plan de Capacitación durante el segundo semestre del 2021.

## 3. RESULTADOS

Seguidamente se informa sobre el estado de los 31 **servicios de auditoría** programados para el año 2021 detallado por cada una de las dependencias de la Auditoría Interna; se indica cuáles se concluyeron este segundo semestre y de éstos, cuáles se encuentran con informe comunicado a la Administración con la indicación del proceso, alcance, referencia de la nota y la dirección, unidad, área y/o proceso de la Administración a la cual se dirigió; los principales aspectos evaluados y las recomendaciones giradas a los responsables de las actividades auditadas y cuáles se encuentran en proceso de revisión por la jefatura. Asimismo, se informa sobre los servicios de auditoría concluidos con informe parcial comunicado en el primer semestre del 2021 y con informe en proceso de revisión por la jefatura. Igualmente, se detallan dos informes comunicados producto de los resultados de dos servicios de auditoría concluidos en período anterior, pero que por sus características requerían validación en el año 2021.

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 este segundo semestre y el detalle del resultado del estado (aplicadas, en proceso y pendientes) de las recomendaciones validadas en el período. Además, se informa de los **Servicios Preventivos** comunicados en el período de este documento que

corresponden a situaciones que fueron del conocimiento de esta Auditoría Interna y en las cuales, se determinó necesario dar a conocer los resultados a la Administración. También, se informa sobre los **Servicios de Apertura de Libros** brindados en el período, así como la atención de 13 actividades de gobernanza de la auditoría (**Aseguramiento de la Calidad y Servicios de Apoyo**).

### 3.1 AUDITORÍA FINANCIERA

#### INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2020

#### ÁREA CONTABLE Y PRESUPUESTARIA

##### 1. 3.4.3 Gestión de talento humano

Proceso: Planificar necesidades de recursos financieros. Subproceso: 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, así como del Dictamen de la Procuraduría General de la República C-314 del 24 de octubre de 2019.

**Nota 1001-0499-2021 enviada el 31 de agosto de 2021**

**DIRIGIDO:** Unidad Talento Humano

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el análisis de 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, así como la aplicación de las medidas para la contención del gasto en la CNFL, producto de la declaratoria de emergencia nacional sanitaria por la pandemia COVID-19.

Las 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; 2.4 Idoneidad del personal; 4.1 Actividades de control; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión documental; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico; 5.4 Gestión documental; 5.6 Calidad de la información.

#### RECOMENDACIONES

*(gestión del riesgo)*

**1) Establecer las acciones que correspondan para elaborar y oficializar un documento que describa, el proceso que debe seguir la Unidad Talento Humano y las dependencias participantes, para la revisión de la necesidad del recurso que ocupa la plaza.**

*(gestión del riesgo)*

**2) Establecer y oficializar el documento de referencia que contenga los aspectos técnicos y criterios que deben considerarse para elaborar las pruebas que se aplicaran al personal durante el proceso de selección.**

**Nota 1001-0522-2021 enviada el 14 de setiembre de 2021**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

**PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con el análisis de 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, así como la aplicación de las medidas para la contención del gasto en la CNFL, producto de la declaratoria de emergencia nacional sanitaria por la pandemia COVID-19.

Las de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 2.5.2 Autorización y aprobación; 4.1 Actividades de control; 4.5.1 Supervisión constante; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico.

Ley 8660, Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, artículo 32 Estatuto de personal.

Convención Colectiva de Trabajo, capítulo XII. Salarios. Artículo 73.

Acuerdo entre la Administración de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL) y el Sindicato Industrial de Trabajadores Eléctricos y Telecomunicaciones (SITET) según nota 2001-0001 del 7 de enero de 2015.

**RECOMENDACIÓN**

*(proceso de dirección)*

**Solicitar a la Asesoría Jurídica Empresarial el dictamen legal y jurídico que procede para realizar a derecho el cálculo de las anualidades congeladas de los funcionarios que al 31 de diciembre de 2014 mantenían un ascenso temporal definido o un ascenso interino.**

**De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que correspondan. Es necesario analizar, justificar y documentar las acciones tomadas.**

**Considérese verificar si la condición que da origen al ascenso temporal definido o al ascenso interino de los funcionarios, se continúa presentando y se tomen las acciones que correspondan.**

## ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2021

### 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).

**Nota 1001-0642-2021 enviada el 28 de setiembre de 2021**

**DIRIGIDO:** Dirección Administración y Finanzas

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con las cuentas por cobrar servicios eléctricos consumidores y gobierno; crédito fiscal declaración al impuesto valor agregado; 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 las cuentas de acuerdo con el Marco Normativo que la regula.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, resolución 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.

#### RECOMENDACIONES

*(proceso de control)*

**1) Establecer y documentar los mecanismos de control efectivos para que se realice oportunamente las conciliaciones y revisiones necesarias de las cuentas relacionadas con la declaración del impuesto al valor agregado, con el fin de que todo rubro se reconozca por parte de la Administración Tributaria en el mes que corresponde.**

*(proceso de control)*

**2) Establecer y documentar los mecanismos de control necesarios, para que el encargado de cobro del Área Administración Financiera aplique una gestión más efectiva de las cuentas por cobrar gobierno, con el fin de que la recuperación sea oportuna.**

*(gestión de riesgo)*

**3) Establecer un programa de gestión de cobro de estas cuentas por cobrar, considerando los saldos con mayor antigüedad. Es importante documentar aquellos casos donde la gestión no se pueda efectuar por determinadas razones ajenas a esta gestión de cobro.**

*(proceso de control)*

**4) Continuar con el proceso de revisión y actualización del documento "Manual de procedimientos e instructivos de la Sección Tesorería" que incluye el procedimiento "Administración de cuentas por cobrar a gobierno, ICE e instituciones" del 2006, con**

**el fin que sea claro para sus diferentes usuarios y acorde con las actividades que se desarrollan actualmente. Se solicita establecer un cronograma de actividades que considere todos los aspectos relacionados con esta actualización.**

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, 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 le es requerido aplicar medidas compensatorias ante cualquier acción que retarde el trámite documental que corresponda.

**Nota 1001-0654-2021 enviada el 05 de octubre de 2021**

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización

### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con las cuentas por cobrar servicios eléctricos consumidores y gobierno; crédito fiscal declaración al impuesto valor agregado; 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 las cuentas de acuerdo con el Marco Normativo que la regula.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, resolución 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.

### **RECOMENDACIONES**

*(proceso de control)*

**1) Revisar, depurar y documentar las inconsistencias que se originan por los errores presentados en el sistema SIPROCOM, con el fin de que la composición e integridad del registro de los auxiliares contables muestren información correcta y que los estados financieros reflejen la presentación fidedigna de estas cuentas.**

*(gestión del riesgo)*

**2) Tomar las acciones que correspondan para establecer mecanismos que permitan ejecutar una adecuada y eficiente gestión de cobro, para recuperar las cuentas por cobrar cuyo saldo por año (2010 al 2020) se detallada en el anexo N° 2, Cartera Vencida Cuentas por Cobrar Consumidores.**

*(proceso de control)*

**3) En relación con los saldos cuya antigüedad es significativa, analizar y documentar posibles opciones para recuperarlos. Es importante documentar este análisis y en función de los resultados, tomar las acciones que se consideren más conveniente para la CNFL.**

*(proceso de control)*

**4) Instruir formalmente a los funcionarios que correspondan en las sucursales, el tratamiento para realizar su readecuación en el sistema SIPROCOM, con el fin que**

cuando sea cancelado se elimine en la base de datos el pendiente en las cuentas por cobrar servicios eléctricos consumidores.

*(proceso de control)*

**5) Realizar el debido seguimiento a las facturas que se determinaron con las mismas características del convenio detallado en la condición, con el fin de que se proceda con su corrección para que se refleje correctamente en el respectivo auxiliar contable de la cuenta por cobrar servicios eléctricos consumidores.**

*(proceso de control)*

**6) Aplicar y documentar el seguimiento al mantenimiento solicitado al administrador del SIPROCOM donde se recomienda modificar lógica, de manera tal que el reporte de histórico de pendientes, no se consideren facturas con más de 4 años que tengan indicador de convenios de pago, con el fin de que el auxiliar contable de las cuentas por cobrar consumidores refleje el saldo correcto.**

## **2. 3.1.2 Inventarios**

Proceso: elaborar estados financieros. Subproceso: Activo corriente. Alcance: Inventarios (Materiales de operación y mantenimiento; Materiales de inversión)

**Nota 1001-0703-2021 enviada el 05 de octubre de 2021**

**DIRIGIDO:** Dirección Administración y Finanzas

### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la gestión y administración de los recursos contables y presupuestarios de los Inventarios; 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, resolución 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; 4.3 Protección y conservación del patrimonio; 4.3.1 Regulaciones para la administración de activos; 4.3.2 Custodia de activos; 4.3.3 Regulaciones y dispositivos de seguridad; 4.5.1 Supervisión constante; 5.1 Sistemas de información y 5.6 Calidad de la información.

### **RECOMENDACIONES**

*(proceso de control)*

**1) Valorar incluir en la "Directriz para nuevas adquisiciones y control de inventarios" la periodicidad para verificar la utilización de los materiales, de manera que funcione como un mecanismo de control oportuno para el inventario.**

*(proceso de control)*

**2) Tomar las acciones que correspondan para que la información de inventarios que el Área Almacén solicita a las Jefaturas responsables cumpla con lo que indica la "Directriz para nuevas adquisiciones y control de inventario".**

*(proceso de control)*

**3) Establecer las acciones necesarias para que el reporte "detalle del corte de inventario", del sistema AIDI, contenga información suficiente para que los usuarios de esta puedan determinar la antigüedad de los productos en inventario, si existe obsolescencia, para facilitar su control. Se solicita documentar las acciones realizadas.**

*(gestión del riesgo)*

**4) Realizar un análisis integral del inventario que se mantiene por un total de \$1.145.496.131,31 en materiales de varias bodegas con más de dos años y medio sin ningún registro de transacción. Con base en los resultados de dicho análisis, tomar las acciones que procedan. Es necesario documentar los resultados del análisis y las acciones efectuadas.**

*(proceso de control)*

**5) Realizar las acciones que correspondan, determinando y corrigiendo las causas de las diferencias señaladas de manera oportuna, para que la información que se presenta en los Estados Financieros sea congruente con la del Sistema AIDI. Es necesario dar seguimiento y documentar las acciones tomadas.**

Nota: es conveniente coordinar con la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación lo que proceda.

*(proceso de control)*

**6) Verificar el saldo en existencia del material 73-40-4500 y de acuerdo con los resultados, aplicar las acciones que corresponda. Se solicita documentar esta labor.**

*(proceso de control)*

**7) Establecer y documentar un control alternativo para los materiales ubicados a la intemperie, mismos que están excluidos del procedimiento "Custodia y Despacho de Materiales", mientras se implementa la utilización de lectores de código QR.**

### **3. 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 1001-0087-2022 enviada el 24 de febrero de 2022**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

#### **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.

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.

Manual para el funcionamiento de la Oficina de Proyectos Táctica de la CNFL (agosto, 2021).

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

Manual de funcionamiento de la oficina táctica de proyectos en la CNFL (enero, 2019).

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

### RECOMENDACIONES

*(proceso de control)*

**1) Tomar las acciones que correspondan para asegurar se documente, en el registro oficial establecido, todos los acuerdos producto de las decisiones concretas que tome la Oficina de Proyectos Táctica con respecto a los asuntos que se le plantean, con el fin de cumplir con sus responsabilidades que les compete, según Directriz sobre las responsabilidades en la gestión del portafolio y sus componentes. Documentar y dar seguimiento al cumplimiento de dichas acciones.**

*(gestión del riesgo)*

**2) Tomar las medidas necesarias para asegurarse que los proyectos del portafolio aprobados para su ejecución cuenten con los recursos humanos y financieros necesarios, para el cumplimiento y desarrollo de éstos. Documentar y dar seguimiento al cumplimiento de dichas medidas.**

## 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).

**Nota 1001-0037-2022 enviada el 01 de febrero de 2022**

**DIRIGIDO:** Dirección Administración y Finanzas

### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la gestión y administración de los recursos contables y presupuestarios de las Cuentas por pagar; 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.

Normas de Control Interno para el Sector Público N° R-CO-9-2009, normas 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el sistema de control interno; 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; 4.4.3 Registros contables y presupuestarios; 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas; 4.5.1 Supervisión constante; 4.6. Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico y 5.1 Sistemas de información.

Procedimiento Administración, Uso y Control de Tarjetas de Compras Institucionales, Sección J. Conciliación y cierre mensual.

Procedimiento Declaración del Impuesto al Valor Agregado, inciso D. Rectificación de la Declaración del Impuesto al Valor Agregado.

### RECOMENDACIONES

*(proceso de control)*

**1) Determinar las causas por las cuales la cuenta 26304001 Compras Institucionales con tarjeta presenta saldos negativos. Es importante documentar esta labor y tomar las acciones que correspondan.**

*(proceso de control)*

**2) Establecer los mecanismos de control que consideren convenientes, para asegurar la integridad del saldo contable presentado en los estados financieros de la cuenta 26304001 Compras Institucionales con tarjeta. Se solicita documentar esta labor.**

*(proceso de control)*

**3) Tomar las acciones que correspondan en función de las causas señaladas, las cuales se relacionan con la conciliación de los casos que motivan la realización de rectificaciones en las declaraciones de impuestos al valor agregado, con el fin de que la Compañía recupere los montos en un mejor plazo evitando continuar asumiendo (de forma temporal) ello asumir impuestos de valor agregado de clientes exonerados.**

Nota: Es necesario se procure la rotación sistema de labores para la actividad de declaración del impuesto de valor agregado, que incluye la actividad de conciliación de la cuenta IVA, aún en ausencia de la persona que los realiza.

**Nota 1001-0040-2022 enviada el 02 de febrero de 2022**

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización

### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la gestión y administración de los recursos contables y presupuestarios de las Cuentas por pagar; 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.

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; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso e; 4.4.3 Registros contables y presupuestarios; 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas; 4.5.1 Supervisión constante y 5.6 Calidad de la información.

Ley General de Control Interno N°8292, artículo 10 Responsabilidad por el sistema de control interno y 15 Actividades de control.

## RECOMENDACIONES

(proceso de control)

**1) Tomar las acciones que sean necesarias para conciliar, registrar y documentar las partidas pendientes en conciliación, de manera que se asegure la integridad del monto presentado en los estados financieros y se detecten y corrijan oportunamente errores en las bases de datos o en los saldos contables.**

(proceso de control)

**2) Tomar las acciones que correspondan para documentar y oficializar una política para liquidar periódicamente las cuentas por pagar: 26300401 Sobrantes de cajeros y 26300402 Sobrantes de agencias externas cuya antigüedad es significativa y ajustar los saldos de acuerdo con esa política, de manera que se asegure la integridad del monto presentado en los estados financieros.**

(proceso de control)

**3) Tomar las acciones que correspondan para asegurar la actualización, oficialización e implementación del procedimiento "Registro de Faltantes y Sobrantes de Agencias Recaudadoras Externas", para que en el corto plazo se disponga de dicha herramienta para su uso, consulta y evaluación.**

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.

### 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).

**Nota 1001-0022-2022 enviada el 26 de enero de 2022**

**DIRIGIDO:** Dirección Administración y Finanzas

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con 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, correspondiente al mes de junio 2021.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, resolución R-CO-9-2009, normas 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el sistema de control interno; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 2.1 Ambiente de control; 2.5.1 Delegación de funciones; 2.5.2. Autorización y Aprobación; 2.5.3 Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de las transacciones; 2.5.4 Rotación de labores; 4.1 Actividades de control; 4.2

Requisitos de las actividades de control, inciso e.; 4.5.1 Supervisión constante y 4.6. Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico.

Ley General de Control Interno N°8292, artículo 10 Responsabilidad por el sistema de control interno y 15 Actividades de control.

Manual para la Elaboración y Gestión de Documentos Normativos, Sección 9.9. Revisión de los documentos vigentes.

Procedimiento "Declaración del Impuesto al Valor Agregado", inciso 3. Responsabilidades.

### RECOMENDACIONES

*(proceso de control)*

**1) Tomar las acciones que correspondan para que el trabajador designado del Proceso Gestión de Pagos y Procesos Tributarios realice el reporte de crédito fiscal de la declaración del Impuesto al Valor Agregado, para que exista una separación de funciones en esta labor, o en su defecto implementar controles alternativos que aseguren razonablemente el adecuado desempeño de los responsables.**

*(proceso de control)*

**2) Realizar el proceso de revisión y actualización del documento "Guía de Usuario para las funciones de fin de mes" del año 2009, con el fin de que sea claro para sus diferentes usuarios y acorde con las actividades que se desarrollan actualmente. Establecer un cronograma de actividades que considere todos los aspectos relacionados con esta actualización.**

*(gestión del riesgo)*

**3) Tomar las acciones que correspondan para que se cuente con el documento, según la recomendación 1), aprobado, oficializado y comunicado.**

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

## 3.5 OTRAS ACTIVIDADES

### 1. 3.5.1 Seguimiento estrategia empresarial 2019-2023

Alcance: Seguimiento a la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023 (II Trimestre 2021).

**Nota 1001-0836-2021 enviada el 21 de diciembre 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 II Trimestre del 2021; 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: 14,16%**

Meta junio 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
12,91%%	12,70%	<b>12,70%</b>

#### SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante el recalculation del margen EBITDA al 30 de junio 2021, se determina que los resultados a esa fecha fueron levemente menores a las proyecciones debido a una disminución en los ingresos de operación, que genera una disminución en la utilidad de operación de ¢359 millones con respecto a lo estimado.

**Nota:** La meta reportada está dentro del rango de "Bueno" establecido por la Dirección Administración y Finanzas, por lo que no establecen planes remediales.

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

Indicador	Meta junio 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Generación de energía eléctrica de plantas (entregada) MWh	159.245	185.382	<b>185.382</b>

**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.

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

Indicador	Meta junio 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de cumplimiento del Plan de trabajo 2020 de la liquidación tarifaria 2019.	79%	79%	<b>79%</b>

**Dependencia:** Gerencia General

**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

Mediante la revisión de la documentación suministrada por la Unidad Tarifas y Normativa Regulatoria, para una muestra de seis actividades del Plan de Trabajo Liquidación Tarifaria Año 2020, se determina que la meta validada se cumple.

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

Indicador	Meta junio 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de cumplimiento del Plan de formulación tarifaria para el 2022.	60%	60%	<b>60%</b>

**Dependencia:** Gerencia General

**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

Mediante la revisión de la documentación suministrada por la Unidad Tarifas y Normativa Regulatoria, para una muestra de seis actividades del Plan de Trabajo Formulación Tarifaria 2022, se determina que la meta validada se cumple.

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

Indicador	Meta junio 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Venta MWh de energía	1.690.559	1.647.298	<b>1.647.290</b>

**Dependencia:** Dirección Comercialización

**SITUACIÓN DETERMINADA (META NO 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 junio 2021, se determina que la meta validada es de un 97%.

**Nota:** No se determinan planes remediales; la Administración estableció en el Procedimiento Planificación Empresarial condiciones para determinar cuándo preparar dichos planes. El indicador no ha presentado durante tres meses consecutivos resultados en rojo.

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En hoja Excel "Análisis de datos del indicador" la Dirección Comercialización indicó:

*"Durante este periodo de tiempo el primer tercio mostró una diferencia negativa contra la meta, tomando en cuenta que la proyección que se definió no contemplaba la afectación económica país, de manera que a partir de Abril se observa un cambio positivo que se mantiene producto de la modificación de la perspectiva financiera propuesta por la Dirección Administración y Finanzas a partir de Mayo. La cantidad de nuevos servicios se incrementó en 4759 nuevos clientes y se ha cumplido más del 49% de la meta anual".*

**1.3 Objetivo de Contribución:** Contribuir con la sostenibilidad financiera empresarial

Indicador	Meta junio 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Período Medio de Cobro	24,50	23,48	<b>23,48</b>

**Dependencia:** Dirección Comercialización

### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

La meta reportada corresponde a un promedio del periodo medio de cobro de los meses comprendidos entre enero y junio del año 2021; mediante reportes del Sistema SIPROCOM se realiza un recalcu del periodo medio de cobro, obteniendo resultados satisfactorios.

**1.3 Objetivo de Contribución:** Contribuir con la sostenibilidad financiera empresarial

Indicador	Meta junio 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Recuperación facturación	98,50%	101,72%	<b>100,00%</b>

**Dependencia:** Dirección Comercialización

### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

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

Cabe mencionar que hay una diferencia entre la meta validada y la reportada, esto se debe a que la Dirección Comercialización en lugar de reportar a la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial (USGyPE) el dato mensual y el acumulado de manera separada, lo reportó acumulado y esta última lo promedió.

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

Indicador	Meta junio 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Cantidad de servicios liquidados con consumo corregidos	3.660 (De enero a junio 2021) 1.830 (II Trimestre 2021)	2.059 (II Trimestre 2021)	<b>2.059</b> <b>(II Trimestre 2021)</b>

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

La meta validada corresponde a los meses que van de abril a junio 2021 (II trimestre), donde se cumple en un 100%.

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.

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

Indicador	Meta junio 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Monto recuperado por negociación de energía no facturada	₡214.676.830 (De enero a junio 2021) ₡35.779.472 (Solo junio 2021)	₡299.260.948 (De enero a junio 2021) ₡60.091.807 (Solo junio 2021) ₡49.276.125 (Monto de junio 2021 seleccionado para revisión)	<b>₡42.149.980</b> <b>(Verificado sobre el monto seleccionado)</b>

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

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

Por medio de consultas de la facturación, Microsoft Power BI (Gestión Social), reportes del Sistema SIPROCOM de Pagos a Liquidaciones (Query Builder) y de los convenios de pago reflejados en el Sistema SIPROCOM (Back Office), se 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 el mes de junio 2021, 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.

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

Indicador	Meta junio 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Monto recuperado por gestión de pérdidas de energía	¢336.081.229	¢414.533.660	<b>¢414.533.660</b>

**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%.

Es importante señalar que existe una diferencia entre la meta determinada por la Gerencia General (¢414.533.660) y la que se comunicó al Consejo de Administración mediante el informe "Avance de la Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023 V-05, I Semestre 2021" (¢414.512.200), esto según correo del 25 de octubre de 2021, recibido por una funcionaria de la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial se debe a:

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

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

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

Indicador	Meta junio 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de pérdidas	9,78%	9,62%	<b>9,65%</b>

**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%.

Cabe mencionar, que existe una diferencia entre la meta determinada por la Gerencia General (9.65%) y la que se comunicó al Consejo de Administración mediante el informe "Avance de la Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023 V-05, I Semestre 2021" (9.62%), esto según correo del 25 de octubre de 2021, recibido por una funcionaria de la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial se debe a:

"...la diferencia se da en que el 9.65% de la Gerencia es el dato real a junio y nosotros en el informe por error realizamos un promedio, siendo lo correcto el dato del mes".

**Indicador: IF 1.2 Margen neto**

**Meta Anual: -0,85%**

**Responsable: Dirección Administración y Finanzas**

Meta junio 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
-2,16%	-1,20%	-1,18%

**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

A junio 2021, el Margen Neto obtuvo un desempeño del 100%, debido principalmente a que el efecto neto del ingreso y gasto financiero fue mejor al estimado por lo que la pérdida neta fue menor a la proyectada en ¢1.536 millones.

La diferencia entre la meta reportada y la validada se debe a que la Dirección Administración y Finanzas la presentó redondeada.

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

**Indicador: IF 2.1 Margen Operativo**

**Meta Anual: 2,92%**

Meta junio 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
1,71%	1,52%	1,52%

**SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)**

Mediante el recalcu del margen operativo al 30 de junio 2021, se determina que los resultados a esa fecha fueron levemente menores a las proyecciones debido a una disminución en los ingresos de operación, que genera una disminución en la utilidad de operación de ¢359 millones con respecto a lo estimado.

**Nota:** El indicador no ha presentado resultados en rojo por más de tres meses consecutivos; no se realizaron planes remediales.

**Indicador: IF 2.2 Costos y gastos controlables**

**Meta Anual: ¢81.126.305**

Meta junio 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
¢40.563.150	¢38.688.604	¢38.688.604

### 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 junio de 2021, se determina que la meta se cumple.

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

Indicador	Meta junio 2021	Dependencia	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada (miles de colones)
Costos operativos	∅8.047.765	Dirección Distribución de la Energía	∅7.254.960	<b>∅7.254.960</b>
	∅5.082.929	Dirección Administración y Finanzas	∅4.805.136	<b>∅4.805.319</b>
	∅9.335.012	Dirección Comercialización	∅8.534.566	<b>∅8.534.566</b>
	∅5.164.996	Dirección Generación de la Energía	∅5.040.753	<b>∅5.040.752</b>
	∅4.888.905	Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio	∅4.697.494	<b>∅4.697.494</b>
	∅2.509.338	Gerencia General	∅2.301.884	<b>∅2.301.883</b>

### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de las cuentas contables de gastos de operación reflejadas en los Estados Financieros internos a junio 2021 y en el anexo E-4 de estos, se determinó que las Direcciones y la Gerencia General, mantuvieron sus costos operativos inferiores a los proyectados.

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

- a) Se determinaron diferencias entre la meta anual del Plan de implementación, a junio 2021 y la reportada al Consejo de Administración mediante el informe "Avance de la Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023 V-05, I Semestre 2021" y la que manejan las Direcciones; en correo del 08 de octubre la USGyPE indicó lo siguiente:

*"De acuerdo a su solicitud, le comento que se trabajó y analizó cada una de las observaciones en conjunto por el equipo de planeamiento, por lo que le adjunto cuadro con las anotaciones y justificaciones en cada uno de los apartados, así como las evidencias correspondientes.*

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

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

b) La meta del objetivo de contribución no guarda relación con la meta del objetivo estratégico, ya que la sumatoria de la primera es menor a la meta del objetivo estratégico; 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.6 Objetivo de Contribución:** Optimizar el costo de kWh producido

Indicador	Meta junio 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Costo de kWh producido	¢75,90	¢54,72	¢54,73

**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 junio 2021 y los MWh entregados, se determina que la meta se ejecutó en un 100%.

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

**Indicador: IF 3.1 Rendimiento activo en operación (Utilidad de Operación / Activo Fijo)**

**Meta Anual: 1,28%**

Meta junio 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
0,37%	0,32%	0,32%

**SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)**

Mediante el recalcu del indicador, por medio de las cifras del Estado Financiero interno a junio 2021, se determina que la meta alcanza un 86%; esto por cuanto la utilidad de operación fue menor a la proyectada.

**Nota:** No se determinan planes remediales; la Administración estableció en el Procedimiento Planificación Empresarial condiciones para determinar cuándo preparar dichos planes. El indicador no ha presentado resultados en rojo por más de tres meses consecutivos.

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

Indicador	Meta junio 2021	Dependencia	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de avance	15,00%	Dirección Distribución de la Energía	0,00%	<b>0,00%</b>
	46,73%	Dirección Administración y Finanzas	35,28%	<b>35,26%</b>
	72,00%	Dirección Comercialización	72,00%	<b>72,00%</b>
	26,21%	Dirección Generación de la Energía	88,88%	<b>Meta no validada</b>
	61,41%	Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio	62,62%	<b>60,43%</b>

**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

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

**SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)**

Mediante la revisión de la información remitida por las siguientes Direcciones, se determinó que no se alcanzó la meta debido a:

- Dirección Distribución de la Energía:

En archivo Excel "Informe plan estratégico Dirección Distribución Julio 2021 DD" la Dirección indicó:

*"I Semestre: Para el I semestre del año se planificó ejecutar el 15% del presupuesto, según el comportamiento en años anteriores; sin embargo y debido a como se calcula el indicador se reporta un avance del 0% ya que no hay ningún plan de compras de materiales o equipo que se haya ejecutado. Gran parte del presupuesto asignado a la fecha se encuentra en compromiso; por lo que, se estima en los siguientes meses cancelar las compras iniciadas durante el I semestre 2021".*

- Dirección Administración y Finanzas:

En correo electrónico del 30 de setiembre de 2021, la gestora de la Dirección indicó:

*"...Con respecto a los resultados en rojo de este indicador, se debe al impacto que generó el retraso en el cumplimiento del plan de trabajo, producto de la no entrega en tiempo y forma del presupuesto de inversión para la ejecución del plan de obras, el cual estaba sujeto a la aprobación del Presupuesto extraordinario 2-2021, cuya asignación se hace en forma habitual antes de que finalice el primer cuatrimestre. Sin embargo, para el periodo 2021, el Presupuesto fue aprobado por la Contraloría el 11 de agosto, mediante oficio DFOE-SOS-0136. Dichos recursos fueron asignados a la dependencia a finales del mes de agosto, por lo tanto, a partir de dicho momento, se comenzó a trabajar en la confección del SIACO, para la ejecución de las obras. No se aplicó un plan remedial, por cuanto las actividades administrativas correspondientes al Plan de Obras, ya estaban atendidas y para continuar con la formalización de la contratación y ejecución, solamente con la asignación del presupuesto se podría lograr, factor que es totalmente ajeno a los alcances del Proceso de Arquitectura y Desarrollo de Edificaciones".*

- Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio:

Producto del recálculo de las iniciativas de inversión, se determinó que la de la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación "Dotar, mantener y soportar la plataforma tecnológica de hardware y software con tecnología de vanguardia que asegure la continuidad y calidad de los procesos del negocio a la empresa y por ende a los usuarios finales" presenta un error en el cálculo del indicador, por lo que el cumplimiento es menor al reportado.

#### **SITUACIÓN DETERMINADA (META NO VALIDADA)**

La meta de la Dirección Generación de la Energía no fue posible validarla debido a que la información suministrada obedece al porcentaje comprometido del presupuesto de inversión asignado a junio 2021 y no al porcentaje de ejecución de las iniciativas de inversión, siendo lo correcto reportarlo según lo último.

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

Indicador	Meta junio 2021	Dependencia	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Ingresos por venta de servicios	₱187.500.000	Dirección Distribución de la Energía	₱170.063.863	<b>₱220.088.266</b>
	₱51.000.000	Dirección Comercialización	₱83.789.906	<b>₱90.364.266</b>
	₱55.000.000	Dirección Generación de la Energía	₱57.079.177	<b>₱80.564.817</b>
	₱2.100.000.000	Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio	₱2.615.496.877	<b>₱2.518.229.911</b>

#### **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 junio 2021 y en los anexos D-2 y D-4 de estos, se determina que las Direcciones obtuvieron ingresos clasificados como "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 la Auditoría Financiera obedecen a:

- a)** Dirección Distribución de la Energía: Mediante correo electrónico del 01 de octubre de 2021, la funcionaria enlace con la Dirección, indicó que:

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

**b)** Dirección Comercialización: Mediante correo electrónico del 30 de setiembre de 2021, la funcionaria enlace con la Dirección, indicó:

*"Toda la información consignada en cada mes desde Marzo 2021, es proporcionada por la Dirección Administración y Finanzas-DAF-, de manera que nuestra Dirección reporta el dato del mes en que el DAF nos proporciona la información; por instrucciones de la Unidad Rectora no modificamos datos de meses anteriores; sino solamente el mes en curso reportado.*

*En el caso:*

*1. Reportan por SERVICIOS TÉCNICOS PARA LA EFICIENCIA ENERGÉTICA un monto de ¢ 465.940, sin embargo, el saldo de la cuenta contable indica ¢944.040.*

*R/Si el dato se nos remitió hasta el mes de Junio, solamente ese mes indicamos, no podemos indicar el dato retroactivo, sería menester de la DAF el razonamiento de los dos datos que Ud. indica así como de los saldos de cuentas contables.*

*2. Porque la cuenta PROMOCION EN EFICIENCIA ENERGETICA (404505010201) no se toma en cuenta?*

*R/De marzo a junio 2021 NO SE NOS REPORTA en el Excel remitido por DAF este rubro.*

*3. La cuenta VIABILIDAD TÉCNICA PARA GENERACIÓN DISTRIBUIDA es reportada por la Dirección Distribución; ¿por qué ustedes también la reportan como un ingreso de su Dirección?*

*R/Es menester de la Dirección Administrativa y Finanzas la información que se nos remite, de manera que desconocemos si el rubro se remite por DD, como se cita, o Comercialización".*

Se consultó lo señalado por la funcionaria enlace de la Dirección Comercialización al Área Administración Financiera a lo que indicó:

*"... ¿Porque la cuenta PROMOCION EN EFICIENCIA ENERGETICA (404505010201) no se toma en cuenta dentro de los saldos reportados a la Dirección? Esta cuenta, es de ingresos y se incluye dentro del reporte de comercialización en la pestaña de ingresos.*

*¿La cuenta VIABILIDAD TÉCNICA PARA GENERACIÓN DISTRIBUIDA es reporta por la Dirección Distribución, porque se incluye en la D. Comercialización?*

*En este caso, la cuenta es la 404503020201, por lo tanto, según el detalle de cuentas que nos indicaron, esta si corresponde a un ingreso de la Dirección Comercial, de igual forma, es importante indicar que ni en la Dirección Comercial ni en la de Distribución, no se nos ha informado de ningún error en este registro".*

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

**d)** Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio: Mediante correo electrónico del 30 de setiembre de 2021, la funcionaria enlace con la Dirección, indicó:

*"De acuerdo a sus consultas y al análisis realizado con respecto a las diferencias en los datos, según lo coordinado se deben a que en esos meses no se estaban considerando tanto los débitos como los créditos, por lo cual se hicieron las coordinaciones requeridas para que a partir de junio se subsanara esta situación. Por lo tanto, con indicación del Director se remitió*

un correo con instrucción a las dependencias para el adecuado registro de los datos. (ver adjunto)".

Cabe mencionar, que se determinaron diferencias entre la meta anual del Plan de implementación, a junio 2021 y la reportada al Consejo de Administración mediante el informe "Avance de la Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023 V-05, I Semestre 2021" y la que manejan las Direcciones; en correo del 08 de octubre la USGYPE indicó lo siguiente:

*"De acuerdo a su solicitud, le comento que se trabajó y analizó cada una de las observaciones en conjunto por el equipo de planeamiento, por lo que le adjunto cuadro con las anotaciones y justificaciones en cada uno de los apartados, así como las evidencias correspondientes.*

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

#### **Objetivo Estratégico: OEF 4 Mejorar el flujo de caja**

**Indicador: IF 4.1 Cobertura servicio deuda con EBITDA**

**Meta Anual: 2,68 (veces)**

**Responsable: Dirección Administración y Finanzas**

<b>Meta junio 2021</b>	<b>Meta II Trimestre Reportada</b>	<b>Meta II Trimestre Validada</b>
5,85	8,03	<b>8,03</b>

#### **SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)**

Mediante el recalcule del indicador utilizando el Plan Financiero y los Estados Financieros internos a junio 2021, se observa un aumento en los efectos por pagar largo plazo en relación con el proyectado en el Plan Financiero de 2021 y una disminución en el EBITDA, por lo que no se cumple la meta.

**Nota:** No se determinan planes remediales; la Administración estableció en el Procedimiento Planificación Empresarial condiciones para determinar cuándo preparar dichos planes. El indicador no ha presentado resultados en rojo por más de tres meses consecutivos.

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

**En el documento Excel "3001-0230-2021 Perspectiva Financiera" la Dirección Administración y Finanzas señaló:**

*"Junio: El indicador de cobertura del servicio de la deuda fue de 39,28 en relación con la meta de 34,18. Dentro de los factores que inciden en el resultado están: que el aumento en los efectos por pagar a largo plazo es mayor a la disminución en los efectos por pagar a corto plazo. Adicionalmente el resultado del EBITDA disminuyó ¢17 millones con respecto a lo proyectado. I Semestre: durante el primer semestre los efectos por pagar se han mantenido por encima de lo estimado debido al aumento en los efectos por pagar a largo plazo".*

<b>Indicador: IF 4.2 Razón Circulante</b>
<b>Meta Anual: 0,81 (veces)</b>
<b>Responsable: Dirección Administración y Finanzas</b>

Meta junio 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
0,55	0,93	<b>0,93</b>

#### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el recalculation del indicador se determina que la meta se cumple al 100%; esto obedece principalmente a una disminución del pasivo corriente (Efectos por pagar corto plazo) con respecto al Plan Financiero.

**Objetivo Estratégico: OEF 5 Gestionar los pasivos**

<b>Indicador: IF 5.1 Relación pasivos/activos según Ley 8660</b>
<b>Meta Anual: 34,46%</b>
<b>Responsable: Dirección Administración y Finanzas</b>

Meta junio 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
34,39%	39,28%	<b>39,45%</b>

#### SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante el recalculation del indicador se determina que no se logra la meta; esto obedece principalmente a un aumento en los pasivos no corrientes (Efectos por pagar largo plazo) con relación al proyectado.

La diferencia entre la meta reportada y la validada se debe a un error de digitación por parte de la gestora del indicador.

**Nota:** No se determinan planes remediales; la Administración estableció en el Procedimiento Planificación Empresarial condiciones para determinar cuándo preparar dichos planes. El indicador no presentó resultados en rojo por tres meses consecutivos.

#### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

**En Excel "3001-0230-2021 Perspectiva Financiera" la Dirección Administración y Finanzas señaló:**

*"I Semestre: El endeudamiento presenta un incremento en los resultados al cierre del semestre, aumentando el nivel de endeudamiento que mantiene la empresa, al considerar únicamente el largo plazo."*

<b>Indicador: IF 5.2 Relación pasivos/activos</b>
<b>Meta Anual: 43,30%</b>
<b>Responsable: Dirección Administración y Finanzas</b>

Meta junio 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
45,65%	45,85%	<b>45,85%</b>

**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

Mediante el recalcu­lo del indicador se determina que se logra la meta en un 99,56%; esto obedece principalmente a un leve aumento en los pasivos con relación al proyectado.

**2.2 PERSPECTIVA CLIENTES**



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

**II.1 Objetivo de Contribución:** Cumplir el nivel de eficiencia de los servicios que presta las dependencias que conforman la DAF

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Cantidad de veces que rota el inventario de materiales administrados por el Almacén.	1	<b>1.46</b>	<b>1.50</b>

**Dependencia:** Dirección Administración y Finanzas

**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

Para el recalcu­lo 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 trimestral de 1.50 veces.

**Nota:** Debido a que la frecuencia del indicador es mensual, para efectos comparativos se presenta el promedio del II Trimestre 2021.

**II.1 Objetivo de Contribución:** Cumplir el nivel de eficiencia de los servicios que presta las dependencias que conforman la DAF

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de la disponibilidad de la flota vehicular	95,00%	95,29%	<b>95,18%</b>

**Dependencia:** Dirección Administración y Finanzas

#### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Para el recalcular del indicador del Área Transportes y Taller (porcentaje de disponibilidad de la flota 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 trimestral de 95,18%.

**Nota:** Debido a que la frecuencia del indicador es mensual, para efectos comparativos se presenta el promedio del II Trimestre 2021.

**II.1 Objetivo de Contribución:** Cumplir el nivel de eficiencia de los servicios que presta las dependencias que conforman la DAF

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de concursos de adquisición finalizados en el tiempo indicado. (Proveeduría)	95,00%	100.00%	<b>Meta no validada</b>

**Dependencia:** Dirección Administración y Finanzas

#### SITUACIÓN DETERMINADA (META NO VALIDADA)

El reporte generado por la Administración sobre avance del indicador "Porcentaje de las contrataciones de concursos de adquisición ejecutados, en la gestión propia que realiza el Proceso, en el año 2021" reporta para junio un cumplimiento del 100% de la meta con un concurso de adquisición que finalizó en esa fecha.

Cabe señalar que para efectos de la medición de este indicador la Administración considera 3 concursos de adquisición como meta y que a la fecha son los que habían iniciado. Es importante mencionar que los criterios utilizados para definir dicho cumplimiento no se detallan en la ficha de parametrización del indicador; la fórmula establece lo siguiente:  $(\sum \text{cantidad acumulada de concursos ejecutados en igual o menor a los 27 días hábiles en el año} / \sum \text{total acumulado de los concursos de adquisición en el año}) * 100$ , en cuyo caso y en nuestro criterio el resultado sería de 33.33% para el cumplimiento de un solo concurso.

**Nota:** Los concursos de adquisición son ejecutados en tiempos extensos.

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

**Indicador:** IC 6.1 Tiempos de instalación de servicios (monofásico baja tensión)

**Meta:** 1,65 (días)

**Responsable:** Dirección Comercialización

Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
1,65 (días hábiles)	1,15 (días hábiles)	<b>1,14 (días hábiles)</b>

#### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el reporte del Query Builder denominado "Informe de gestión de órdenes - STQ-0270", se realizó una muestra de 441 trámites por servicios nuevos (abril, mayo, junio) para las cinco Unidades Sucursales (Desamparados, Guadalupe, Escazú, Heredia, Central) determinando lo siguiente:

- Mes de abril, se revisó una muestra de 175 trámites por servicios nuevos para las cinco sucursales. Al respecto, el resultado global para el indicador de este mes fue de 1,30 días hábiles.
- Mes de mayo, se revisó una muestra de 140 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 junio, se revisó una muestra de 126
- trámites por servicios nuevos para las cinco sucursales. Al respecto, el resultado global para el indicador de este mes fue de 0,83 días hábiles.

Por lo tanto, se determina un promedio trimestral de 1,14 días hábiles.

**Nota:** Debido a que la frecuencia del indicador es mensual, para efectos comparativos se presenta datos del II Trimestre 2021.

**II.1 Objetivo de Contribución:** Mejorar los tiempos de atención de soluciones y atención post venta desde todos los puntos de servicio al cliente.

Indicador	Meta 2021	Meta II Reportada	Meta II Trimestre Validada
Atención de servicios nuevos monofásicos	1,65 (días hábiles)	1,15 (días hábiles)	<b>1,14 (días hábiles)</b>

**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 441 trámites por servicios nuevos (abril, mayo, junio) para las cinco Unidades Sucursales (Desamparados, Guadalupe, Escazú, Heredia, Central) determinando lo siguiente:

- Mes de abril, se revisó una muestra de 175 trámites por servicios nuevos para las cinco sucursales. Al respecto, el resultado global para el indicador de este mes fue de 1,30 días hábiles.
- Mes de mayo, se revisó una muestra de 140 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 junio, se revisó una muestra de 126
- trámites por servicios nuevos para las cinco sucursales. Al respecto, el resultado global para el indicador de este mes fue de 0,83 días hábiles.

Por lo tanto, se determina un promedio trimestral de 1,14 días hábiles.

**Nota:** Debido a que la frecuencia del indicador es mensual, para efectos comparativos se presenta datos del II Trimestre 2021.

**Indicador:** IC 6.2 Tiempos de instalación de servicios (trifásico en media tensión)

**Meta:** 2 días (hábiles)

**Responsable:** Dirección Comercialización

Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
2 (días hábiles)	1,24 (días hábiles)	<b>0,65 (días hábiles)</b>

#### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el reporte del Query Builder denominado "*Informe de gestión de órdenes - STQ-0270*", se verificó el total de los 155 trámites por servicios nuevos (abril, mayo y junio) ejecutados por el Área Administración de la Energía de Altos Consumidores, determinando lo siguiente:

- Mes de abril, se revisó una muestra de 31 trámites por servicios nuevos para las cinco sucursales. Al respecto, el resultado global para el indicador de este mes fue de 0,34 días hábiles.
- Mes de mayo, se revisó una muestra de 60 trámites por servicios nuevos para las cinco sucursales. Al respecto, el resultado global para el indicador de este mes fue de 0,54 días hábiles.
- Mes de junio, se revisó una muestra de 65 trámites por servicios nuevos para las cinco sucursales. Al respecto, el resultado global para el indicador de este mes fue de 0,90 días hábiles.

Al respecto, el resultado del promedio general de este indicador determinado fue de 0,65 días hábiles.

**Nota:** Debido a que la frecuencia del indicador es mensual, para efectos comparativos se presenta datos del II Trimestre 2021.

**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 II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Atención de servicios nuevos trifásicos	2 (días hábiles)	1,24 (días hábiles)	<b>0,65 (días hábiles)</b>

**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 155 trámites por servicios nuevos (abril, mayo y junio) ejecutados por el Área Administración de la Energía de Altos Consumidores, determinando lo siguiente:

- Mes de abril, se revisó una muestra de 31 trámites por servicios nuevos para las cinco sucursales. Al respecto, el resultado global para el indicador de este mes fue de 0,34 días hábiles.
- Mes de mayo, se revisó una muestra de 60 trámites por servicios nuevos para las cinco sucursales. Al respecto, el resultado global para el indicador de este mes fue de 0,54 días hábiles.
- Mes de junio, se revisó una muestra de 65 trámites por servicios nuevos para las cinco sucursales. Al respecto, el resultado global para el indicador de este mes fue de 0,90 días hábiles.

Al respecto, el resultado del promedio general de este indicador fue de 0,65 días hábiles.

**Nota:** Debido a que la frecuencia del indicador es mensual, para efectos comparativos se presenta datos del II Trimestre 2021.

**Indicador:** IC 6.3 Cantidad de llamadas atendidas por el ACALL

**Meta:** 88%

**Responsable:** Dirección Comercialización

Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
88%	94%	<b>94%</b>

#### 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 abril el resultado de este indicador fue de 94%, para el mes de mayo de 96% y para junio de 92%. Al respecto, el promedio trimestral general del indicador fue de 94%.

**Nota:** Debido a que la frecuencia del indicador es mensual, para efectos comparativos se presenta datos del II Trimestre 2021.

**II.3 Objetivo de Contribución:** Mejorar los tiempos de atención de soluciones y atención post venta desde todos los puntos de servicio al cliente.

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Llamadas atendidas en Área Centro Atención de Llamadas	88%	94%	<b>94%</b>

**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 abril el resultado de este indicador fue de 94%, para el mes de mayo de 96% y para junio de 92%. Al respecto, el promedio trimestral general del indicador fue de 94%.

**Nota:** Debido a que la frecuencia del indicador es mensual, para efectos comparativos se presenta datos del II Trimestre 2021.

**Indicador:** IC 6.4 Tiempo de Reconexión

**Meta:** 3.9 horas

**Responsable:** Dirección Comercialización

Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
3,9 (horas)	3,00 (horas)	<b>3,12 (horas)</b>

#### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el reporte del Query Builder denominado "*Reporte STQ-0130 Tiempo de Solución de Reconexiones*", se realizó una muestra de 1076 órdenes por reconexiones de las Unidades Sucursales Central, Desamparados, Escazú, Heredia y Guadalupe determinando lo siguiente:

- Mes de abril, se revisó una muestra de 383 órdenes por reconexiones para las cinco sucursales. Al respecto, el resultado global para el indicador fue de 3,33 horas. (3 horas, 33 minutos).
- Mes de mayo, se revisó una muestra de 368 órdenes por reconexiones para las cinco sucursales. Al respecto, el resultado global para el indicador fue de 3,09 horas. (3 horas, 09 minutos)
- Mes de junio, se revisó una muestra de 322 órdenes por reconexiones para las cinco sucursales. Al respecto, el resultado global para el indicador fue de 2,52 horas. (2 horas, 52 minutos).

Por lo tanto, se determina un promedio trimestral del indicador de 3,12 horas (3 horas, 12 minutos).

**Nota:** Debido a que la frecuencia del indicador es mensual, para efectos comparativos se presenta datos del II Trimestre 2021.

**II.4 Objetivo de Contribución:** Mejorar los tiempos de atención de soluciones y atención post venta desde todos los puntos de servicio al cliente.

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Atención de reconexiones	3,9 (horas)	3,00 (horas)	<b>3,12 (horas)</b>

**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 1076 órdenes por reconexiones de las Unidades Sucursales Central, Desamparados, Escazú, Heredia y Guadalupe determinando lo siguiente:

- Mes de abril, se revisó una muestra de 383 órdenes por reconexiones para las cinco sucursales. Al respecto, el resultado global para el indicador fue de 3,33 horas. (3 horas, 33 minutos).
- Mes de mayo, se revisó una muestra de 368 órdenes por reconexiones para las cinco sucursales. Al respecto, el resultado global para el indicador fue de 3,09 horas. (3 horas, 09 minutos)
- Mes de junio, se revisó una muestra de 322 órdenes por reconexiones para las cinco sucursales. Al respecto, el resultado global para el indicador fue de 2,52 horas. (2 horas, 52 minutos).

Por lo tanto, se determina un promedio trimestral del indicador de 3,12 horas (3 horas, 12 minutos).

**Nota:** Debido a que la frecuencia del indicador es mensual, para efectos comparativos se presenta datos del II Trimestre 2021.

**Indicador:** IC 6.5 Nivel de atención por medios virtuales (Agencia Virtual)

**Meta:** 88%

**Responsable:** Dirección Comercialización

Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
88%	93.23%	<b>93.25%</b>

#### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión efectuada a la ficha "Análisis ALTOS valores" para los meses de enero a junio 2021, documento adjunto al oficio 4001-0891-2021 donde la Dirección Comercialización comunica el avance de cumplimiento de los indicadores y en la revisión de los registros de atención virtual generados por el sistema "CIC (Sistema Atención del Centro de Llamadas)" "BOTMAKER (ROBOT)", suministrados por la jefatura del Área Atención Virtual en correo electrónico del 22-09-2021, se valida una meta de 93.25%.

**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 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Nivel de atención por medios virtuales	88%	93.23%	<b>93.25%</b>

**Dependencia:** Dirección Administración y Finanzas

#### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión efectuada a la ficha "Análisis ALTOS valores" para los meses de enero a junio 2021, documento adjunto al oficio 4001-0891-2021 donde la Dirección Comercialización comunica el avance de cumplimiento de los indicadores y en la revisión de los registros de atención virtual generados por el sistema "CIC (Sistema Atención del Centro de Llamadas)" "BOTMAKER (ROBOT)", suministrados por la jefatura del Área Atención Virtual en correo electrónico del 22-09-2021, se valida una meta de 93.25%.

**Indicador:** IC 6.6 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 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
3 (días hábiles)	2,38 (días hábiles)	<b>7,07 (días hábiles)</b>

#### SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

La meta reportada se validó conforme a los controles y datos presentados por la Administración y la revisión en sistema SIPREDI de los estudios de ingeniería evaluados para el indicador. Asimismo, no se determinó documentación que indique los pasos a seguir para realizar el cálculo del indicador. A continuación, se detallan los datos de los meses evaluados.

- Mes de abril, se revisó una muestra de 17 estudios de ingeniería. Al respecto, el tiempo promedio de respuesta al cliente fue de 11 días hábiles.
- Mes de mayo, se revisó una muestra de 23 estudios de ingeniería. Al respecto, el tiempo promedio de respuesta al cliente fue de 6,81 días hábiles.
- Mes de junio, se revisó una muestra de 25 estudios de ingeniería. Al respecto, el tiempo promedio de respuesta al cliente fue de 3,41 días hábiles.

Por lo tanto, se determina un promedio trimestral de 7,07 días hábiles.

**Nota:** Debido a que la frecuencia del indicador es mensual, para efectos comparativos se presenta datos de II Trimestre 2021.

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

**En correo electrónico del 18-11-2021, la jefatura del Área Diseño del Sistema de Distribución manifestó lo siguiente:**

*"... las incongruencias presentadas se deben a diferentes factores o causas, mismas que ya hemos identificado y puedo informarle que se han empezado a tomar acciones al respecto. Específicamente, para los casos que tienen mayor cantidad de días de diferencia, por ejemplo, son casos complejos, que no podían ser resueltos tan fácil y rápidamente como se tiene establecido, y para los cuales fue necesario realizar consultas a otras dependencias o, incluso, obtener alguna autorización por parte de la DDE, así como también solicitar información complementaria al diseñador externo, para poder resolver. Es importante señalar que, para estos casos, se ha procurado mantener una buena comunicación con los diseñadores externos o con los mismos clientes, para mantenerlos informados del estado de su gestión.*

*Otro aspecto importante en estos casos es que no se registró adecuadamente, en SIPREDI, los tiempos que se utilizaron para ese tipo de gestiones (Estado 16, Requiere respuesta del cliente), haciendo que corrieran días en los cuales tal vez se estaba a la espera de alguna información o similar.*

*También se debe resaltar que el SIPREDI no permite discriminar fracciones de días en el cómputo de los tiempos registrados, entonces se da que el registro cambia de un estado a otro en horas de la tarde, pero no es sino hasta el día posterior que se realiza la gestión siguiente en el flujo de trabajo y esto el sistema lo registra como un día, cuando en realidad se llevó apenas unas horas; por ejemplo, es común que el registro se pase a Aprobación de jefatura, pero en ocasiones sucede que, por sus múltiples ocupaciones, la jefatura puede aprobar hasta el día siguiente, ocasionando que se sumen tiempos "no deseados", por llamarlo de alguna forma; esto también suele suceder con el estado de Aviso al cliente y en los casos de registros con 4 o 6 días que aparecen en la célula de verificación, se ha encontrado que esa es una de las causas.*

*Como se indicó al principio de este mensaje, en el ADSD ya se tienen identificadas esas causas y otros factores, algunos externos fuera de nuestro control, pero se está trabajando en ello; de hecho, se está desarrollando un proceso de Salida no conforme, donde se han identificado plenamente una serie de oportunidades de mejora para el SIPREDI y en el cual estaremos incluyendo este tema del registro de tiempos en dicho sistema. Incluso podemos decir que ya se han planteado solicitudes de mantenimiento al Administrador del SIPREDI, para que la UTIC realice algunas de las mejoras ya identificadas..."*

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

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
# días hábiles promedio de respuesta en la revisión de requisitos formales para diseños externos	3 (días hábiles)	2,38 (días hábiles)	<b>7,07 (días hábiles)</b>

**Dependencia:** Dirección Distribución de la Energía

### SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

La meta reportada se validó conforme a los controles y datos presentados por la administración y la revisión en sistema SIPREDI de los estudios de ingeniería evaluados para el indicador. Asimismo, no se determinó documentación que indique los pasos a seguir para realizar el cálculo del indicador. A continuación, los datos de los meses evaluados.

- Mes de abril, se revisó una muestra de 17 estudios de ingeniería. Al respecto, el tiempo promedio de respuesta al cliente fue de 11 días hábiles.
- Mes de mayo, se revisó una muestra de 23 estudios de ingeniería. Al respecto, el tiempo promedio de respuesta al cliente fue de 6,81 días hábiles.
- Mes de junio, se revisó una muestra de 25 estudios de ingeniería. Al respecto, el tiempo promedio de respuesta al cliente fue de 3,41 días hábiles.

Por lo tanto, se determina un promedio trimestral de 7,07 días hábiles.

**Nota:** Debido a que la frecuencia del indicador es mensual, para efectos comparativos se presenta datos de II Trimestre 2021.

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

**En correo electrónico del 18/11/2021, la jefatura del Área Diseño del Sistema de Distribución manifestó lo siguiente:**

*"... las incongruencias presentadas se deben a diferentes factores o causas, mismas que ya hemos identificado y puedo informarle que se han empezado a tomar acciones al respecto.*

*Específicamente, para los casos que tienen mayor cantidad de días de diferencia, por ejemplo, son casos complejos, que no podían ser resueltos tan fácil y rápidamente como se tiene establecido, y para los cuales fue necesario realizar consultas a otras dependencias o, incluso, obtener alguna autorización por parte de la DDE, así como también solicitar información complementaria al diseñador externo, para poder resolver. Es importante señalar que, para estos casos, se ha procurado mantener una buena comunicación con los diseñadores externos o con los mismos clientes, para mantenerlos informados del estado de su gestión.*

*Otro aspecto importante en estos casos es que no se registró adecuadamente, en SIPREDI, los tiempos que se utilizaron para ese tipo de gestiones (Estado 16, Requiere respuesta del cliente), haciendo que corrieran días en los cuales tal vez se estaba a la espera de alguna información o similar.*

*También se debe resaltar que el SIPREDI no permite discriminar fracciones de días en el cómputo de los tiempos registrados, entonces se da que el registro cambia de un estado a otro en horas de la tarde, pero no es sino hasta el día posterior que se realiza la gestión siguiente en el flujo de trabajo y esto el sistema lo registra como un día, cuando en realidad se llevó apenas unas horas; por ejemplo, es común que el registro se pase a Aprobación de jefatura, pero en ocasiones sucede que, por sus múltiples ocupaciones, la jefatura puede aprobar hasta el día siguiente, ocasionando que se sumen tiempos "no deseados", por llamarlo de alguna forma; esto también suele suceder con el estado de Aviso al cliente y en los casos de registros con 4 o 6 días que aparecen en la célula de verificación, se ha encontrado que esa es una de las causas.*

*Como se indicó al principio de este mensaje, en el ADSD ya se tienen identificadas esas causas y otros factores, algunos externos fuera de nuestro control, pero se está trabajando en ello; de hecho, se está desarrollando un proceso de Salida no conforme, donde se han identificado plenamente una serie de oportunidades de mejora para el SIPREDI y en el cual estaremos incluyendo este tema del registro de tiempos en dicho sistema. Incluso podemos decir que ya*

se han planteado solicitudes de mantenimiento al Administrador del SIPREDI, para que la UTIC realice algunas de las mejoras ya identificadas...”.

**Indicador:** IC 6.7 Frecuencia promedio de interrupciones (FPI)

**Meta:** 4,28 (veces)

**Responsable:** Dirección Distribución de la Energía

Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
4,28 (veces)	2,32 (veces)	<b>0,40 (veces)</b>

#### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

El indicador relacionado al FPI (Frecuencia promedio de interrupciones), fue validado mediante los datos extraídos del "Sistema SIINCAS". En abril fue de 0.46 veces, mayo de 0,32 y junio de 0,42 veces para un promedio total trimestral de 0,40 veces.

**Nota:** Debido a que la frecuencia del indicador es mensual y acumulativo, para efectos comparativos se presenta datos validados del II trimestre 2021.

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

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Frecuencia Promedio de Interrupciones (FPI) veces (anual)	4,28 (veces)	2,32 (veces)	<b>0,40 (veces)</b>

**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 abril fue de 0.46 veces, mayo de 0,32 y junio de 0,42 veces para un promedio total para el II trimestre de 0,40 (veces).

**Nota:** Debido a que la frecuencia del indicador es mensual y acumulativo, para efectos comparativos se presenta datos validados del II trimestre 2021.

**Indicador:** IC 6.8 Duración promedio de interrupciones (DPIR)

**Meta:** 3,23 (Horas)

**Responsable:** Dirección Distribución de la Energía

Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
3,23 (Horas)	1,88 (horas)	<b>0,29 (horas)</b>

### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

El indicador relacionado al DPIR (Duración Promedio de Interrupciones Registradas), fue validado mediante los datos extraídos del "Sistema SIINCAS". En abril fue de 0,31 horas, mayo de 0,24 horas y setiembre de 0,32 horas para un promedio total trimestral de 0,29 horas.

**Nota:** Debido a que la frecuencia del indicador es mensual y acumulativo, se presenta el total del II trimestre 2021.

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

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Duración Promedio de Interrupciones en la Red (D.P.I.R) horas (anual)	3,23 (Horas)	1,88 (horas)	<b>0,29 (horas)</b>

**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 abril fue de 0,31 horas, mayo de 0,24 horas y setiembre de 0,32 horas para un promedio total trimestral de 0,29 horas.

**Nota:** Debido a que la frecuencia del indicador es mensual y acumulativo, se presenta el total del II trimestre 2021.

**Indicador:** IC 6.9 Tiempo de atención de averías (horas)

**Meta:** 7 (horas)

**Responsable:** Dirección Distribución de la Energía

Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
7 (horas)	6,55 (horas)	<b>5,3 (horas)</b>

### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el reporte extraído del Sistema GIP se realizó el cálculo del tiempo promedio de atención averías tipo 1. En total se presentaron 3072 averías en el segundo trimestre de 2021:

- Mes de abril, se revisó una muestra de 930 averías. Al respecto, el resultado para el indicador fue de 5,333 horas. (5 horas, 20 minutos)
- Mes de mayo, se revisó una muestra de 1133 averías. Al respecto, el resultado para el indicador fue de 5,50 horas. (5 horas, 30 minutos)
- Mes de junio, se revisó una muestra de 1009 averías. Al respecto, el resultado para el indicador fue de 5,083 horas. (5 horas, 5 minutos)

El promedio determinado en el II Trimestre 2021 es de 5,3 horas. (5 horas y 18 minutos)

**Nota:** Debido a que la frecuencia del indicador es mensual, para efectos comparativos se presenta datos del II trimestre 2021.

**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 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Tiempo promedio de atención de las averías Tipo I (horas)	7 (horas)	6,55 (horas)	<b>5,3 (horas)</b>

**Dependencia:** Dirección Distribución de la Energía

#### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el reporte extraído del Sistema GIP se realizó el cálculo del tiempo promedio de atención averías tipo 1. En total se presentaron 3072 averías en el segundo trimestre de 2021:

- Mes de abril, se revisó una muestra de 930 averías. Al respecto, el resultado para el indicador fue de 5,333 horas. (5 horas, 20 minutos)
- Mes de mayo, se revisó una muestra de 1133 averías. Al respecto, el resultado para el indicador fue de 5,50 horas. (5 horas, 30 minutos)
- Mes de junio, se revisó una muestra de 1009 averías. Al respecto, el resultado para el indicador fue de 5,083 horas. (5 horas, 5 minutos)

El promedio determinado en el II Trimestre 2021 es de 5,3 horas. (5 horas y 18 minutos)

**Nota:** Debido a que la frecuencia del indicador es mensual, para efectos comparativos se presenta datos del II trimestre 2021.

**Indicador:** IC 6.10 Tiempo de atención de averías en alumbrado público

**Meta:** 2.8 (días hábiles)

**Responsable:** Dirección Distribución de la Energía

Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
2.8 (días hábiles)	2,40 (días hábiles)	<b>2,25 (días hábiles)</b>

#### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el software ACL, se seleccionó una muestra 304 órdenes por averías de alumbrado público para los meses de abril, mayo y junio 2021 determinando lo siguiente:

- Mes de abril, se revisó una muestra de 120 órdenes por averías de alumbrado público. Al respecto, el resultado para el indicador fue de 1,78 días hábiles.
- Mes de mayo, se revisó una muestra de 92 órdenes por averías de alumbrado público. Al respecto, el resultado para el indicador fue de 3,05 días hábiles.
- Mes de junio, se revisó una muestra de 92 órdenes por averías de alumbrado público. Al respecto, el resultado para el indicador fue de 1,93 días hábiles.

El promedio trimestral determinado es de 2,25 días hábiles.

**Nota:** Debido a que la frecuencia del indicador es mensual, para efectos comparativos se presenta datos del II Trimestre 2021.

**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 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Días de atención para las averías de alumbrado público	2.80 (días hábiles)	2,40 (días hábiles)	<b>2,25 (días hábiles)</b>

**Dependencia:** Dirección Distribución de la Energía

#### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el software ACL, se seleccionó una muestra 304 órdenes por averías de alumbrado público para los meses de abril, mayo y junio 2021 determinando lo siguiente:

- Mes de abril, se revisó una muestra de 120 órdenes por averías de alumbrado público. Al respecto, el resultado para el indicador fue de 1,78 días hábiles.
- Mes de mayo, se revisó una muestra de 92 órdenes por averías de alumbrado público. Al respecto, el resultado para el indicador fue de 3,05 días hábiles.
- Mes de junio, se revisó una muestra de 92 órdenes por averías de alumbrado público. Al respecto, el resultado para el indicador fue de 1,93 días hábiles.

El promedio trimestral determinado es de 2,25 días hábiles.

**Nota:** Debido a que la frecuencia del indicador es mensual, para efectos comparativos se presenta datos del II Trimestre 2021.

**II.7 Objetivo de Contribución:** Atender los incidentes de los servicios de TI

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de incidentes de los servicios de TI atendidos en un tiempo máximo de 2 días	95%	97.85%	<b>97.85%</b>

**Dependencia:** Dirección Administración y Finanzas

#### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante revisión efectuada a la ficha "Análisis ALTOS valores" para los meses de enero a junio 2021, documento adjunto al oficio 7500-0646-2021, donde la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio comunica el avance de cumplimiento de los indicadores y en la revisión de los reportes de atención de incidentes según la información del Sistema Gestión de Solicitudes de Servicio (SGSS) generada para el mismo periodo, se valida una meta de 97.85%.

**NOTA:** Este indicador de contribución no tiene incidencia en ningún indicador estratégico del objetivo estratégico "OEC 06. 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 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de disponibilidad de los Sistemas Modulares	99,50%	98.32%	<b>96,03%</b>

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

#### **SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)**

Mediante la revisión y recálculo de los datos contenidos en las bitácoras de registro sistemas de información medulares para los meses de enero a junio del 2021, suministrados por la gestora estratégica de la UTIC mediante correo electrónico del 05-10-2021, se valida una meta de 96.03%.

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 entre meses.

**NOTA:** Este indicador de contribución no tiene incidencia en ningún indicador estratégico

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

**En correo electrónico del 18-10-2021 enviado por la jefatura de la UTIC se indica:**

"...En el mes de junio 2021 se realizó un análisis de las acciones ejecutadas, tanto previas como posteriores, de los incidentes presentados principalmente en el mes de abril como consecuencia de la actualización del software de las Bases de Datos de los sistemas de información, las cuales son parte de trabajos que han sido planificados para ejecutarse en la mayoría de los sistemas de información en operación para el resto del presente año. Dicho análisis llevó a concluir que, a pesar de que se tomaron las medidas correspondientes para procurar que la situación no se repita, y dado que la afectación a la disponibilidad en el mes de abril salió de la media (2.56%), no solo es irrecuperable, sino que existe el riesgo de que se presente una situación similar en alguno de los sistemas de información medulares en lo que resta del año 2021.

A partir de los argumentos anteriores se tramitó la modificación de la meta de desempeño para modificar la fórmula de cálculo de manera que no solo se excluyan los trabajos programados, sino también los incidentes producto de dichos trabajos programados, ya que se consideran como parte de la estabilización de los sistemas. Esta gestión se realizó con el SIGED 2801- 0146-2021 y se aplicó el ajuste retroactivo correspondiente a los meses de abril, mayo y junio del año 2021.

..."

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

**Indicador:** IC 7.1 Incremento de clientes de productos y servicios no regulados (no asociados al kWh)

**Meta: 189 clientes**

**Responsable: Dirección Comercialización**

Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
189 (clientes)	67	<b>51</b>

**SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)**

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador", se muestra una meta acumulada para el I semestre de 2021 de 67 clientes nuevos. Sin embargo, se obtuvo 51 en dicho periodo, según lo indicado en el informe UM-Evidencias incremento clientes SNR.

**COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN**

**En correo electrónico del 07-10-2021, el director de la Dirección Comercialización le manifestó al profesional de auditoría lo siguiente:**

*"El resultado consolidado de este indicador es la sumatoria de lo realizado por la Unidad de Mercadeo y Gestión de Clientes-UMGC-, el LASIMEE y las dos Sucursales (solamente aportan un cliente por año que es ICE-Telecomunicaciones).*

*Debemos tomar consideración en que la colocación de productos o servicios a terceros se va a regir por la oferta-demanda, por un mercado profundamente impactado por una inestable situación financiera-país, así como que los servicios brindados por la CNFL no forman parte de una canasta básica, no son de obligatoriedad legal y por ende su compra depende de la disponibilidad de recursos de las partes interesadas.*

*Importante acotar que uno de los elementos allí consignados (Perfiles de Carga) no puede realizarse una promoción de este servicio por cuanto incentivarlo tendría un efecto negativo en la disminución de los ingresos de CNFL, dado que este servicio es solicitado por el cliente o por empresas "paneleras" para realizar estudios de generación distribuida.*

*No obstante, lo expresado, le adjunto la información remitida por la UMGC y el LASIMEE al respecto (correo y documento adjunto)".*

**Asimismo, en correo electrónico del 29-10-2021, la jefatura de la Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente le respondió a la Gestora de la Dirección Comercialización la consulta planteada por el profesional de auditoría, sobre el alquiler de transformadores:**

*"... En cuanto a este tema, ... en el caso de enero y abril hubo un error involuntario a la hora de transferir la información, lo cual fue demostrado en el documento que se le remitió en su momento.*

*En resumen: No es un asunto de evidencias, que quede claro, es un asunto de un error a la hora de trasladar los datos al libro de los indicadores de contribución..."*

**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 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Incremento de clientes de productos y servicios no regulados (no asociados al kWh)	189	67	<b>51</b>

**Dependencia:** Dirección Comercialización

#### **SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)**

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador", se muestra una meta acumulada para el I semestre de 2021 de 67 clientes nuevos. Sin embargo, se obtuvo 51 en dicho periodo, según lo indicado en el informe UM-Evidencias incremento clientes SNR.

#### **COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN**

**En correo electrónico del 07-10-2021, el director de la Dirección Comercialización le manifestó al profesional de auditoría lo siguiente:**

*"El resultado consolidado de este indicador es la sumatoria de lo realizado por la Unidad de Mercadeo y Gestión de Clientes-UMGC-, el LASIMEE y las dos Sucursales (solamente aportan un cliente por año que es ICE-Telecomunicaciones).*

*Debemos tomar consideración en que la colocación de productos o servicios a terceros se va a regir por la oferta-demanda, por un mercado profundamente impactado por una inestable situación financiera-país, así como que los servicios brindados por la CNFL no forman parte de una canasta básica, no son de obligatoriedad legal y por ende su compra depende de la disponibilidad de recursos de las partes interesadas.*

*Importante acotar que uno de los elementos allí consignados (Perfiles de Carga) no puede realizarse una promoción de este servicio por cuanto incentivarlo tendría un efecto negativo en la disminución de los ingresos de CNFL, dado que este servicio es solicitado por el cliente o por empresas "paneleras" para realizar estudios de generación distribuida.*

*No obstante, lo expresado, le adjunto la información remitida por la UMGC y el LASIMEE al respecto (correo y documento adjunto)".*

**Asimismo, en correo electrónico del 29-10-2021, la jefatura de la Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente le respondió a la Gestora de la Dirección Comercialización la consulta planteada por el profesional de auditoría, sobre el alquiler de transformadores:**

*"... En cuanto a este tema, ... en el caso de enero y abril hubo un error involuntario a la hora de transferir la información, lo cual fue demostrado en el documento que se le remitió en su momento.*

*En resumen: No es un asunto de evidencias, que quede claro, es un asunto de un error a la hora de trasladar los datos al libro de los indicadores de contribución..."*

**Indicador:** IC 7.2 Cantidad de MWh retenidos por las Soluciones Energéticas Renovables (SER)

**Meta:** 15259 MWh

**Responsable:** Dirección Comercialización

Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
15259 MWh	8508 MWh	<b>8508 MWh</b>

**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador", se muestra una meta acumulada para el I semestre de 2021 de 8508 MWH. Se validó 8508 en dicho periodo, mediante el ofrecimiento de servicios de arriendo de techos, entrega de galardones y servicios de Eficiencia Energética a 58 clientes de la Zona Franca del Este.

**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 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Cantidad de MWh retenidos por las soluciones energéticas renovables (SER)	15259 MWh	8508 MWh	<b>8508 MWh</b>

**Dependencia:** Dirección Comercialización

**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador", se muestra una meta acumulada para el I semestre de 2021 de 8508 MWH. Se validó 8508 en dicho periodo, mediante el ofrecimiento de servicios de arriendo de techos, entrega de galardones y servicios de Eficiencia Energética a 58 clientes de la Zona Franca del Este.

**Indicador:** IC 7.3 Actividades de formación sobre soluciones energéticas, en los centros educativos, Municipalidades y Comunidades

**Meta:** 195 (actividades)

**Responsable:** Dirección Comercialización

Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
195 (actividades)	61	<b>61</b>

### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador", se muestra una meta acumulada para el I semestre de 2021 de 61 actividades de formación. Se validó 61 en dicho periodo, según evidencia indicada en el anexo 1 correspondiente a las listas de asistencia y F-380 Constancia de participación y evaluación.

### COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

**En correo electrónico del 07-10-2021, el director de la Dirección Comercialización le manifestó al profesional de auditoría lo siguiente:**

*"Este indicador está determinado por dos elementos vitales; la capacidad de los grupos meta para hacer la transición entre la presencialidad y la virtualidad y la segunda la posibilidad de que personal CNFL haga presencia en áreas determinadas, por eje en comunidades en alerta roja por motivo de pandemia, así como las Municipalidades que determinaron limitar el contacto.*

*Dado lo anterior, se presenta un elemento mas, que ha sido ocasional pero que a lo largo de 2020 y 2021 ha sido determinante; la instrucción precisa del Ministerio de Educación Pública para suspender el ciclo lectivo de forma que las proyecciones dadas no puedan materializarse..."*

**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 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Actividades de formación sobre soluciones energéticas, en los centros educativos, Municipalidades y comunidades.	195 (actividades)	61	61

**Dependencia:** Dirección Comercialización

### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador", se muestra una meta acumulada para el I semestre de 2021 de 61 actividades de formación. Se validó 61 en dicho periodo, según evidencia indicada en el anexo 1 correspondiente a las listas de asistencia y F-380 Constancia de participación y evaluación.

### COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

**En correo electrónico del 07-10-2021, el director de la Dirección Comercialización le manifestó al profesional de auditoría lo siguiente:**

*"Este indicador está determinado por dos elementos vitales; la capacidad de los grupos meta para hacer la transición entre la presencialidad y la virtualidad y la segunda la posibilidad de que personal CNFL haga presencia en áreas determinadas, por eje en comunidades en alerta roja por motivo de pandemia, así como las Municipalidades que determinaron limitar el contacto.*

*Dado lo anterior, se presenta un elemento mas, que ha sido ocasional pero que a lo largo de 2020 y 2021 ha sido determinante; la instrucción precisa del Ministerio de Educación Pública para suspender el ciclo lectivo de forma que las proyecciones dadas no puedan materializarse..."*

**Indicador:** IC 7.4 Actividades de promoción y capacitación en eficiencia energética, para fidelizar a clientes industriales y comerciales.

**Meta: 75 (actividades)**

**Responsable: Dirección Comercialización**

Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
75 (actividades)	51	<b>51</b>

#### **SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador", se muestra una meta acumulada para el I semestre de 2021 de 26 charlas y talleres de promoción, así como en capacitación en eficiencia energética. Sin embargo, se obtuvo 51 actividades en dicho periodo., observando que la meta se cumplió.

Para validar las 51 actividades de promoción y capacitación reportadas, se procedió revisar el 100 de la evidencia relacionada con panfletos, folletos, imágenes de los talleres virtuales, charlas de La tribu de los 7 y de la Comunidad Virtual promocionadas en el sitio Web de la CNFL.

**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 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Actividades de promoción y capacitación, en eficiencia energética, para fidelizar a clientes industriales y comerciales.	75 (actividades)	51	<b>51</b>

**Dependencia:** Dirección Comercialización

#### **SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador", se muestra una meta acumulada para el I semestre de 2021 de 26 charlas y talleres de promoción, así como en capacitación en eficiencia energética. Sin embargo, se obtuvo 51 actividades en dicho periodo.

Para validar las 51 actividades de promoción y capacitación reportadas, se procedió revisar el 100 de la evidencia relacionada con panfletos, folletos, imágenes de los talleres virtuales, charlas de La tribu de los 7 y de la Comunidad Virtual promocionadas en el sitio Web de la CNFL.

**Indicador:** IC 7.5 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 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
5	5	5

**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador", se muestra una meta acumulada para el I semestre de 2021 de cinco acciones ejecutadas. Se validó el cumplimiento de cinco actividades en dicho periodo.

Para validar las 5 acciones realizadas a clientes ubicados en la zona de competencia como la Fábrica Nacional de Chocolate, ICU Médico y la Empresa Cargil, se procedió a revisar el 100% de las acciones efectuadas mediante correos electrónicos, análisis de viabilidad, minutas de reunión y notas gestionadas con los distintos clientes.

**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 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Acciones estratégicas de valor agregado a 5 potenciales clientes del sector industrial y comercial que se ubiquen en la zona de competencia	5	5	5

**Dependencia:** Dirección Comercialización

**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador", se muestra una meta acumulada para el I semestre de 2021 de cinco de acciones ejecutadas. Se validó el cumplimiento de las cinco actividades en dicho periodo.

Para validar las 5 acciones realizadas a clientes ubicados en la zona de competencia como la Fábrica Nacional de Chocolate, ICU Médico y la Empresa Cargil, se procedió a revisar el 100% de las acciones efectuadas mediante correos electrónicos, análisis de viabilidad, minutas de reunión y notas gestionadas con los distintos clientes.

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

**Indicador:** IC 8.1 Cantidad de productos y servicios nuevos (cantidad adicional por año).

**Meta:** 3 (cantidad)

**Responsable:** Dirección Comercialización

Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
3 (cantidad)	N/D	Meta no validada

#### SITUACIÓN DETERMINADA (META NO VALIDADA)

Mediante la revisión del informe de indicadores 2021 que elabora la Dirección Comercialización, se determinó que se toma como referencia del documento denominado "Informe de Avance" con corte a junio 2021 elaborado por la Unidad Gestora de Negocios, el dato del porcentaje de avance en la planificación de las iniciativas que tienen como posibles nuevos productos y servicios identificados en el portafolio. Cabe señalar que la meta para este indicador establecido en la ficha de parametrización es de 3 nuevos productos o servicios a diciembre 2021, por lo que a este semestre no se puede validar su cumplimiento.

Es importante indicar que este indicador IC 8.1 "Cantidad de productos y servicios nuevos (cantidad adicional por año)", depende de la Unidad Gestora de Negocios quien rinde cuentas directamente a la Gerencia General y es quien realiza los análisis y determinaciones previas para la posible puesta en producción de las ofertas de Productos y Servicios, por lo tanto, la Dirección Comercialización no tiene control de este.

Al respecto, en correo electrónico del 16-09-2021 el director, de la Dirección Comercialización manifestó lo siguiente:

*"La situación de este indicador fue comunicada en Reunión de Dirección Empresarial, sin embargo, solamente se cita en la bitácora DE N. 358-2021 lo siguiente:*

*"Para el "Indicador productos y servicios nuevos" cuya meta eran 3 servicios únicamente se logra colocar un servicio nuevo; se plantea como propuesta de mejora "Sumar la meta de tres al 2021 y que la meta se modifique a 6". Para el logro del cumplimiento de la meta del periodo de la Estrategia de 2019 al 2022. Al respecto el Sr, Guillermo Mena indicó que para el logro de esta meta participa la Unidad del Sr. Pedro Montero, sugiere una reunión con él para valóralo. Dado lo anterior queda pendiente si se aprueba o no la propuesta planteada. Responsable Guillermo Mena."*

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

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Cantidad de productos y servicios nuevos (cantidad adicional por año)	3	N/D	Meta no validada

**Dependencia:** Dirección Comercialización

### SITUACIÓN DETERMINADA (META NO VALIDADA)

Mediante la revisión del informe de indicadores 2021 que elabora la Dirección Comercialización, se determinó que se toma como referencia del documento denominado "Informe de Avance" con corte a junio 2021 elaborado por la Unidad Gestora de Negocios, el dato del porcentaje de avance en la planificación de las iniciativas que tienen como posibles nuevos productos y servicios identificados en el portafolio Cabe señalar que la meta para este indicador establecido en la ficha de parametrización es de 3 nuevos productos o servicios a diciembre 2021, por lo que a este semestre no se puede validar su cumplimiento.

Es importante indicar que este indicador (IC 8.1 "Cantidad de productos y servicios nuevos (cantidad adicional por año)"), depende de la Unidad Gestora de Negocios quien rinde cuentas directamente a la Gerencia General y es quién realiza los análisis y determinaciones previas para la posible puesta en producción de las ofertas de Productos y Servicios, por lo tanto, la Dirección Comercialización no tiene control de este.

Al respecto, el director de la Dirección Comercialización en correo electrónico del 16-09-2021 indico lo siguiente:

*"La situación de este indicador fue comunicada en Reunión de Dirección Empresarial, sin embargo, solamente se cita en la bitácora DE N. 358-2021 lo siguiente:*

*"Para el "Indicador productos y servicios nuevos" cuya meta eran 3 servicios únicamente se logra colocar un servicio nuevo; se plantea como propuesta de mejora "Sumar la meta de tres al 2021 y que la meta se modifique a 6". Para el logro del cumplimiento de la meta del periodo de la Estrategia de 2019 al 2022. Al respecto el Sr, Guillermo Mena indicó que para el logro de esta meta participa la Unidad del Sr. Pedro Montero, sugiere una reunión con él para valóralo. Dado lo anterior queda pendiente si se aprueba o no la propuesta planteada. Responsable Guillermo Mena."*

**Indicador:** IC 8.2 Unidades vendidas de equipos de inducción comercial e industrial.

**Meta:** 50 (cantidad)

**Responsable:** Dirección Comercialización

Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
50 (cantidad)	N/D	Meta no validada

### SITUACIÓN DETERMINADA (META NO VALIDADA)

Mediante la revisión al informe 2021 II Informe Estrategia Empresarial, se determinó que este indicador inicia su medición a partir del mes de agosto 2021, por lo que a la fecha de este análisis no se disponen de elementos que puedan ser verificables. Para el mes de junio, el ICE viene coordinando con la CNFL, el análisis de la Adenda para que la Compañía inicie con la comercialización de los Equipos de Inducción Comercial, mientras eso se da, la Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente (UMGC) coordinó con la Unidad Sostenibilidad, para que los equipos de gas de la Soda del Plantel Virilla, sean sustituidos por Equipos de Inducción Comercial, esto como parte del Plan Piloto, que se ha establecido dentro del Plan de Mercadeo elaborado por la UMG.

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

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Unidades vendidas de equipos de inducción comercial e industrial.	50 (cantidad)	N/D	<b>Meta no validada</b>

**Dependencia:** Dirección Comercialización

#### SITUACIÓN DETERMINADA (META NO VALIDADA)

Mediante la revisión al informe 2021 II Informe Estrategia Empresarial, se determinó que este indicador inicia su medición a partir del mes de agosto 2021, por lo que a la fecha de este análisis no se disponen de elementos que puedan ser verificables. Para el mes de junio, el ICE viene coordinando con la CNFL, el análisis de la Adenda para que la Compañía inicie con la comercialización de los Equipos de Inducción Comercial, mientras eso se da, la Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente (UMGC) coordinó con la Unidad Sostenibilidad, para que los equipos de gas de la Soda del Plantel Virilla, sean sustituidos por Equipos de Inducción Comercial, esto como parte del Plan Piloto, que se ha establecido dentro del Plan de Mercadeo elaborado por la UMG.

**Indicador:** IC 8.3 Ingresos por venta de productos y servicios no regulados.

**Meta: 100%**

**Responsable:** Gerencia General

Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
100%	48%	<b>Meta no Validada</b>

#### SITUACIÓN DETERMINADA (META NO VALIDADA)

La meta corresponde al II trimestre de 2021. En el "Informe 2021 II Informe Estrategia Empresarial" la Administración reporta un 48% de avance; sin embargo, la Unidad Gestora de Negocios comunica en el Informe de Avance con corte a junio 2021 las causas de por qué la meta no se cumplió.

Cabe mencionar, que la revisión se realizó con base en el informe de avance que genera la Unidad Gestora de Negocios, pues no existe un reporte automatizado que permita validar de manera objetiva los porcentajes indicados.

#### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

**La Unidad Gestora de Negocios en el "Informe de Avance" con corte a junio 2021, menciona que no cumplen la meta por lo siguiente:**

"...

- Hay actividades que dependen de la definición de estructura para los nuevos negocios y esto no se ha dado.
- No se ha logrado realizar reunión con los responsables del SIGES y no se tiene información actualizada.
- Disponibilidad de personal de Finanzas y Asesoría Legal.
- Revisión de ventas actuales.

- *Revisión de reglamentos y procedimientos. No se tiene información actualizada de las actividades relacionadas con Mercadeo...”.*

**II.11 Objetivo de Contribución:** Generar ingresos por la implementación de nuevos negocios

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Ingresos por venta de productos y servicios no regulados.	100%	48%	<b>Meta no Validada</b>

**Dependencia:** Gerencia General

#### SITUACIÓN DETERMINADA (META NO VALIDADA)

La meta corresponde al II trimestre de 2021. En el “Informe 2021 II Informe Estrategia Empresarial” la Administración reporta un 48% de avance; sin embargo, la Unidad Gestora de Negocios comunica en el Informe de Avance con corte a junio 2021 las causas de por qué la meta no se cumplió.

Cabe mencionar, que la revisión se realizó con base en el informe de avance que genera la Unidad Gestora de Negocios, pues no existe un reporte automatizado que permita validar de manera objetiva los porcentajes indicados.

#### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

**La Unidad Gestora de Negocios en el “Informe de Avance” con corte a junio 2021, menciona que no cumplen la meta por lo siguiente:**

- *“Hay actividades que dependen de la definición de estructura para los nuevos negocios y esto no se ha dado.*
- *No se ha logrado realizar reunión con los responsables del SIGES y no se tiene información actualizada.*
- *Disponibilidad de personal de Finanzas y Asesoría Legal.*
- *Revisión de ventas actuales.*
- *Revisión de reglamentos y procedimientos. No se tiene información actualizada de las actividades relacionadas con Mercadeo”.*

**Objetivo Estratégico: OEC 09. Alcanzar un índice de satisfacción de los clientes de 85 puntos**

**Indicador:** IC 9.1 Índice de estudios de satisfacción del cliente

**Meta: 85%**

**Responsable: Dirección Distribución de la Energía, Dirección Comercialización**

Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
85%	N/D	<b>Meta no validada</b>

### SITUACIÓN DETERMINADA (META NO VALIDADA)

La meta citada es anual por lo que en el primer semestre del 2021 no se puede validar.

Conviene señalar que la Dirección Comercialización y la Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente ha efectuado actividades para obtener a diciembre de 2021 la puntuación de la encuesta de satisfacción del cliente. Al respecto, se observó que en el primer semestre de 2021 se realizaron acciones para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción del cliente; Recibo de documentación del CIER, Entrega al CIER del convenio de participación, Reciben solicitud de base de datos de clientes residenciales, se suministra la base de datos al CIER y la información básica de la facturación eléctrica. Se realiza reunión para revisar la encuesta a aplicar, Capacitación a los encuestadores por parte de CID-Gallup, empresa subcontratada por INNOVARE, Se procede al levantamiento de la información. Se adjunta archivo con copia de las evidencias (correos electrónicos y notas)

Mediante nota 2001-0183 del 15-02-2021 la Gerencia General comunicó al CIER la aceptación de la participación en la Encuesta Regional de Satisfacción del Cliente.

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

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de inconformidades atendidas en menos de 10 días	100%	99%	99%

**Dependencia:** Dirección Distribución de la Energía, Dirección Comercialización

### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador", se muestra una meta acumulada para el I semestre de 2021 de 98% de inconformidades atendidas en 10 días hábiles o menos. Sin embargo, se obtuvo 99% en dicho periodo.

Para efectuar la validación se procedió a revisar una muestra aleatoria de 39 casos de inconformidades por medio de copias de pantalla del Sistema MEDARE, para verificar las fechas de ingreso e inspección al sitio por parte del técnico, donde se observó 2 casos que fueron atendidos en un plazo mayor al establecido (NCEE-0300 Y NCEE-0339 -21). No obstante, se comprueba razonablemente el cumplimiento de la meta.

### COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

**En correo electrónico del 28-10-2021, la encargada en la Dirección Distribución indicó lo siguiente:**

NCEE-0300-21

*"Además de requerir de instalación de equipo de medición, debido a un error involuntario, la inconformidad fue asignada a otro proceso interno, se realizaron los estudios de análisis pero al no corresponder se vuelve a reasignar y se procede a atender tal como corresponde.*

*Nota: Las NCCE que cuentan con un mayor tiempo del establecido, son las NCCE que requirieron medición o estudios adicionales, las cuales se reflejan siempre en las observaciones mensualmente en la ficha de parametrización".*

NCEE-0339-21

"Debido a la cantidad de casos, y por un error involuntario, la inconformidad no fue asignada correctamente, sin embargo, lo anterior no implicó una afectación al cliente, ya que se habían tomado ya acciones para atender la situación en la zona afectada (NCEE relacionadas a Los Filtros)"

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

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Índice de estudios de satisfacción del cliente	85%	N/D	Meta no validada

**Dependencia:** Dirección Comercialización

#### SITUACIÓN DETERMINADA (META NO VALIDADA)

La meta citada es anual por lo que en el primer semestre del 2021 no se puede validar.

Conviene señalar que la Dirección Comercialización y la Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente ha efectuado actividades para obtener a diciembre de 2021 la puntuación de la encuesta de satisfacción del cliente. Al respecto, se observó que en el primer semestre de 2021 se realizaron acciones para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción del cliente; Recibo de documentación del CIER, Entrega al CIER del convenio de participación, Reciben solicitud de base de datos de clientes residenciales, se suministra la base de datos al CIER y la información básica de la facturación eléctrica. Se realiza reunión para revisar la encuesta a aplicar, Capacitación a los encuestadores por parte de CID-Gallup, empresa subcontratada por INNOVARE, Se procede al levantamiento de la información. Se adjunta archivo con copia de las evidencias (correos electrónicos y notas).

Mediante nota 2001-0183-2021 del 15-02-2021 la Gerencia General comunicó al CIER la aceptación de la participación en la Encuesta Regional de Satisfacción del Cliente.

## 2.3 PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS



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

**Indicador:** IP 10.1 Iniciativas de mejoras de los procesos empresariales

**Meta: 13 (Procesos)**

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

Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
13	0	0

#### SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

En el documento "Avance de la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023, I Semestre 2021" en su página 33 se indica que la fórmula para el cálculo de este indicador es la suma de las iniciativas PMAF más la sumatoria de las evaluaciones realizadas por el Proceso Análisis Administrativo (PAA) para un total de 13. Además, para las iniciativas PMAF se señala que las pendientes son 8. También se indica, la meta a cumplir por el PAA es de 5. Pero, tanto en la ficha de parametrización para el indicador "Cantidad de procesos evaluados y optimizados" como en el cuadro "ALINEAMIENTO ESTRATEGICO DIRECCIÓN ESTRATEGIA Y DESARROLLO DEL NEGOCIO 2019-2020" se indica que son 6. En este mismo cuadro, pero para el 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 periodo" se indica una meta de 7 iniciativas PMAF.

En el documento "Avance de la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023 V5, I Semestre 2021", páginas 31 y 32, se indica el cierre en el mes de enero de las iniciativas "A.2.3: Constituir el proceso para la realización de pruebas de concepto" y "A.2.4: Constituir el proceso para la realización de pruebas piloto". Sin embargo, no se consideraron en el reporte de avance.

**Nota:** El detalle de los indicadores se incorpora en el 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".

#### 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	Meta no cumplida

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

#### SITUACIÓN DETERMINADA (META NO 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.

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

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de avance del plan de trabajo	6	0	0

**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 junio 2021, documento adjunto al oficio 7500-0646-2021 donde la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio comunica el avance de cumplimiento de los indicadores; se identifica que, para una meta esperada en el primer semestre del 2021 de tres, se reporta un avance de cero con corte a junio 2021.

#### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

**En correo electrónico del 24-09-2021, la persona coordinadora del Proceso Análisis Administrativos (PAA) indica:** "...a la fecha ya se cumplió con la finalización de los tres estudios de procesos programados para el primer semestre del 2021, según las carpetas que incorporan los informes de resultados enviados y las bitácoras de las reuniones realizadas con los respectivos directores...".

En correo en detalle se suministra copia de los estudios de procesos "Planificar el sistema de distribución", "Proceso Monitorear y analizar el comportamiento sistema" y "Ejecución solicitudes de servicio Área Administración". Estos documentos fueron entregados a las áreas interesadas oficio 2100-0461-2021, 2100-0464-2021 y 2100-0513-2021 del 31-08-2021 y 23-09-09-2021 respectivamente.

**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 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de avance del plan de trabajo	7	0	0

**Dependencia:** Dirección Administración y Finanzas

#### SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

En el documento "Avance de la Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023, I Semestre 2021" se indica que las iniciativas PMAF que quedaron pendientes del periodo 2020 son 8 dos de estas se completaron en enero 2021 y las otras 6 a finalizar en el 2023 con responsabilidad de la Unidad Talento Humano (UTH) de estar informando de manera mensual. Se accedió al archivo del proyecto PMAF y se obtuvo el documento "II FASE CIERRE DE INICIATIVA DE MEJORA PMAF-CNFL IMPLEMENTAR MEJORAS EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE COMPRAS -A.2: Implementar mejores prácticas en el proceso de Gestión de Compras A.2.3: Constituir el proceso para la realización de pruebas de concepto A.2.4: Constituir el proceso para la realización de pruebas piloto "FRENTE

ABASTECIMIENTO"" firmado digitalmente, en enero 2021, por el equipo PMAF, patrocinadores y la Gerencia General, por lo que se comprueba el cierre de estas dos iniciativas.

**Nota 1:** *En revisión efectuada a la ficha "Análisis ALTOS valores" para los meses de enero a junio 2021, documento adjunto al oficio 3001-0230-2021, donde la Dirección Administración y Finanzas comunica el avance de cumplimiento de los indicadores de contribución no se observa reportes realizados por la UTH. También se observa que el reporte es sobre 7 iniciativas que debe atender la Unidad Logística (UL) y no sobre las que se indica en el informe "Avance de la Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023 V-05, I Semestre 2021"*

**Nota 2:** *Se indica, en el encabezado, que no se establece meta para el 2021 ya que en el documento "Avance de la Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023 V-05, I Semestre 2021" se indican 8 iniciativas PMAF pendientes. Sin embargo, en el documento "ALINEAMIENTO ESTRATEGICO DIRECCIÓN ESTRATEGIA Y DESARROLLO DEL NEGOCIO 2019-2020" y en la ficha "Análisis ALTOS valores" se indican 7 iniciativas.*

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

**En correo electrónico del 18-10-2021, la gestora estratégica de la Dirección Administración y Finanzas, indica:**

Ante la consulta sobre ¿A qué se debe que en el reporte de avance presentado por la Administración solo se consideran las 7 iniciativas a atender por la UL y no se contemplan las iniciativas del Frente Talento Humano, si en el documento "Avance de la Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023, I Semestre 2021" son estas a las que se hace referencia?

Responde:

*"...La información indicada en el informe de referencia fue suministrada por la Gerencia, producto del cierre de PMAF, en diciembre 2020, según me indican por parte de la USGPE. Actualmente, en la Dirección se está dando seguimiento al indicador con las 7 iniciativas, cuyo patrocinador es la Unidad de Logística, esto por cuanto son las que están más avanzadas. En resumen, de las 8 iniciativas trasladadas a sus patrocinadores, dos se concluyeron y de las 6 restantes del Frente de Talento Humano, 3 de ellas se les está dando seguimiento en metas de desempeño de la Unidad (TH 6), las cuales se incorporarían en el seguimiento estratégico. Los 3 restantes, según la respuesta al estudio de Auditoría 1001-0443-2021 (5.1.4 Dotar soluciones informáticas al negocio: PMAF), dentro de las acciones que estableció la DAF se solicitó elaborar un plan de trabajo para el desarrollo y seguimiento de las iniciativas en el 2022.  
..."*

Ante la consulta sobre ¿Por qué no se consideran las iniciativas que fueron trasladadas a la Administración según el informe "Avance de la Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023 V-05, I Semestre 2021"?

Responde:

*"...No se consideraron, ya que no hubo una instrucción clara con respecto a cuáles iniciativas debían asociarse al indicador, además se debe considerar la capacidad de respuesta que tiene la UTIC para atender no solamente al PMAF, sino que otras iniciativas empresariales, por lo tanto, se deben de programar en el tiempo..."*

**III.4 Objetivo de Contribución:** Cumplir con el plan para la optimización de los procesos de los negocios sustantivos.

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de avance iniciativas de mejoras (PAA)	100%	45%	<b>45%</b>

**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 junio 2021, documento adjunto al oficio 7500-0646-2021 donde la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio comunica el avance de cumplimiento de los indicadores se identifica que, para una meta esperada en el primer semestre del 2021 de tres, se reporta un avance de cero para el *Objetivo de Contribución: Cumplir con el plan para la optimización de los procesos de los negocios sustantivos*.

No obstante, la meta validada aunque es igual al porcentaje de avance reportado por la Administración, la meta no se cumple dado que el indicador no reporta avance en unidades de "porcentajes"; se asume que anualmente si la meta anual es de 6 y a junio la meta esperada es de 3, esto equivale a un 50%.

En correo electrónico del 24-09-2021, la jefatura del Proceso Análisis Administrativos (PAA) indica como causa del atraso lo siguiente:

*"... nuestra dependencia le propuso al señor Minor Arce Achí que se contabilizará la finalización de dichos estudios con el envío del informe final luego de realizada la presentación a las jefaturas de proceso, área y de unidad dueñas del proceso en estudio. No obstante, lo anterior, recibimos como respuesta la carta 7320-0190-2021 indicando que la fecha que se seguirá contabilizando es cuando se presente el estudio ante el director dueño del proceso respectivo.*

*En resumen, el cambio de la fecha citada junto al atraso que se presentó a inicios de este año por la coordinación de los estudios anteriores con el director de la Dirección Distribución de la Energía, ocasionó que se demorara el cumplimiento de las fechas programadas..." ...*

Considerando lo anterior y que ya se entregó formalmente los estudios según se detalla en el correo del 24-09-2021, emitido por la coordinación del Proceso Análisis Administrativos (PAA) a la Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicación, se determina que la entrega de esos documentos en agosto y setiembre 2021 respalda el 45% del avance reportado a junio 2021 por la Administración.

#### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

**En correo electrónico del 24-09-2021 la coordinadora del Proceso Análisis Administrativos (PAA) indica:**

*"...a la fecha ya se cumplió con la finalización de los tres estudios de procesos programados para el primer semestre del 2021, según las carpetas que incorporan los informes de resultados enviados y las bitácoras de las reuniones realizadas con los respectivos directores."*

En correo en detalle suministra copia de estudio proceso "Planificar el sistema de distribución", "Proceso Monitorear y analizar el comportamiento sistema" y "Ejecución solicitudes de servicio Área Administración". Estos documentos fueron entregados a las áreas interesadas oficio 2100-0461-2021, 2100-0464-2021 y 2100-0513-2021 del 31-08-2021 y 23-09-09-2021 respectivamente.

**III.5 Objetivo de Contribución:** Implementar las mejoras en los procesos

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de avance iniciativas de mejoras (PMAF)	98%	27%	<b>Meta no validada</b>

**Dependencia:** Dirección Administración y Finanzas

**SITUACIÓN DETERMINADA (META NO VALIDADA)**

En el documento "Avance de la Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023, I Semestre 2021" se indica que las iniciativas PMAF que quedaron pendientes del periodo 2020 son 8 dos de estas se completaron en enero 2021 y las otras 6 a finalizar en el 2023 con responsabilidad de la Unidad Talento Humano (UTH) de estar informando de manera mensual. Según ese documento las 6 iniciativas pendientes son:

- "...
- TH.2.6: Diseñar y automatizar la herramienta de cargas de trabajo.
- TH.2.7: Elaborar y automatizar las herramientas para el proceso de estudios de puestos
- TH.2.8: Elaborar y automatizar las herramientas para los Estudios de Valoración (Estudios de Mercado) y Compensación (fija y variable)
- TH.6.1: Automatizar y descentralizar la gestión de formulación, ejecución, control y seguimiento del presupuesto de la partida de servicios personales (remuneraciones)
- TH.6.2: Automatizar y descentralizar las simulaciones presupuestarias de la partida de servicios personales (proyecciones financieras)
- TH.6.3: Rediseñar y automatizar los procesos de Carrera Profesional, Zonaje, Disponibilidad, Guardia Técnica y Dedicación Exclusiva..."

En revisión efectuada a la ficha "Análisis ALTOS valores" para los meses de enero a junio 2021, documento adjunto al oficio 3001-0230-2021, donde la Dirección Administración y Finanzas comunica el avance de cumplimiento de los indicadores de contribución se observa que para el PMAF se reporta las siguientes 7 iniciativas:

- A.1.1.12: Optimización de tiempos de respuesta en procesos de AIDI, en el 2021.
- A.1.1.2 "Mejoras en el Registro de Materiales en órdenes de Compra", en el 2021.
- A.1.1.16: Automatizar el proceso de devolución según despacho generado originalmente en el año 2021
- A.2.1.1: Establecer el modelo de compras menores y su automatización, en el 2021.
- A.2.5.1: Unificar la plataforma actual de SIACO, en el 2021.
- A.3.5.1: Mejorar el módulo de licencias y expediente digital, en el 2021.
- A.3.2: Automatizar el servicio del Centro de Transportes Eficiente Compartido (CETEC), en el 2021.

Se verificó que en la ficha "Análisis ALTOS valores" presentada para el PMAF con corte a diciembre 2020 que estas 7 iniciativas se dieron como terminadas, por lo que en lo que corresponde a reporte de avance de indicadores de contribución no se deberían incluir.

Por lo señalado, este indicador no se valida; la Administración no reportó iniciativas PMAF pendientes, sino las 7 que se dieron por cerradas en el periodo 2020.

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

**En correo electrónico del 18-10-2021, la gestora estratégica de la Dirección Administración y Finanzas, indica:**

Ante la consulta sobre ¿A qué se debe que en el reporte de avance presentado por la Administración solo se consideran las 7 iniciativas a atender por la UL y no se contemplan las iniciativas del Frente Talento Humano, si en el documento "Avance de la Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023 V-05, I Semestre 2021" son estas a las que se hace referencia?

Responde:

*"...La información indicada en el informe de referencia fue suministrada por la Gerencia, producto del cierre de PMAF, en diciembre 2020, según me indican por parte de la USGPE. Actualmente, en la Dirección se está dando seguimiento al indicador con las 7 iniciativas, cuyo patrocinador es la Unidad de Logística, esto por cuanto son las que están más avanzadas. En resumen, de las 8 iniciativas trasladadas a sus patrocinadores, dos se concluyeron y de las 6 restantes del Frente de Talento Humano, 3 de ellas se les está dando seguimiento en metas de desempeño de la Unidad (TH 6), las cuales se incorporarían en el seguimiento estratégico. Las 3 restantes, según la respuesta al estudio de Auditoría 1001-0443-2021 (5.1.4 Dotar soluciones informáticas al negocio: PMAF), dentro de las acciones que estableció la DAF se solicitó elaborar un plan de trabajo para el desarrollo y seguimiento de las iniciativas en el 2022.*

..."

Ante la consulta sobre ¿Por qué no se consideran las iniciativas que fueron trasladadas a la Administración según el informe "Avance de la Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023 V-05, I Semestre 2021"?

Responde:

*"...No se consideraron, ya que no hubo una instrucción clara con respecto a cuáles iniciativas debían asociarse al indicador, además se debe considerar la capacidad de respuesta que tiene la UTIC para atender no solamente al PMAF, sino que otras iniciativas empresariales, por lo tanto, se deben de programar en el tiempo..."*

**III.6 Objetivo de Contribución:** Brindar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, a los activos de las plantas de generación y otros, para maximizar la disponibilidad y optimizar los costos de estos, de acuerdo con los requerimientos del SGI.

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de disponibilidad operativa de las plantas de generación.	92.5%	91.51%	<b>91.49%</b>

**Dependencia:** Dirección Generación de la Energía

### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En revisión efectuada a la ficha "Análisis ALTOS valores" para los meses de enero a junio 2021, documento adjunto al oficio 7001-0156-2021, donde la Dirección Generación de la Energía comunica el avance de cumplimiento de los indicadores, y de la revisión y recálculo realizado sobre los datos contenidos en las bitácoras de disponibilidad por planta/unidad suministradas por el jefe de Unidad Mantenimiento de Plantas de Generación en correo del 01-10-2021, se valida una meta a junio 2021 de 91.49%, de una meta esperada del 91.51%, según lo indicado en la ficha "Análisis ALTOS valores", antes mencionada. La diferencia se debe a factores de redondeo.

**Nota:** Este indicador de contribución no tiene incidencia en ningún indicador estratégico.

**III.7 Objetivo de Contribución:** Brindar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, a los activos de las plantas de generación y otros, para maximizar la disponibilidad y optimizar los costos de estos, de acuerdo con los requerimientos del SGI.

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de confiabilidad del sistema de generación de energía instalado.	96%	98.03%	<b>98.23%</b>

**Dependencia:** Dirección Generación de la Energía

### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En revisión efectuada a la ficha "Análisis ALTOS valores" para los meses de enero a junio 2021, documento adjunto al oficio 7001-0156-2021, donde la Dirección Generación de la Energía comunica el avance de cumplimiento de los indicadores, de la revisión y recálculo de los datos contenidos en las bitácoras de confiabilidad por planta/unidad suministradas por el jefe de Unidad Mantenimiento de Plantas de Generación en correo del 01-10-2021, se valida una meta a junio de 98.23%, de una meta esperada del 98,03%, según se indica en la ficha "Análisis ALTOS valores", antes mencionada. La diferencia se debe a factores de redondeo.

**Nota:** Este indicador de contribución no tiene incidencia en ningún indicador estratégico.

**III.8 Objetivo de Contribución:** Formular propuesta de nueva estructura de Modernización Tarifaria

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de atención del plan de trabajo Modernización.	27%	27%	<b>25%</b>

**Dependencia:** Gerencia General

### SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

En revisión efectuada a la ficha "Análisis ALTOS valores" para los meses de enero a junio 2021, documento adjunto al oficio 001-0756-2021, donde la Gerencia General comunica el avance de cumplimiento de los indicadores y en la revisión de los documentos del Plan de trabajo de Modernización Tarifaria tales como: minutas, informes, estadísticas y documento finales de la propuesta que según plan de trabajo señala: "Presentación ante la Gerencia", se valida un avance

del 25% de una meta esperada del 27%, según lo indicado en la ficha "Análisis ALTOS valores" antes mencionada.

La diferencia entre la meta reportada y la validada, se debe a que a la fecha de este estudio la presentación a la Gerencia General no se ha realizado; esto según comunicado en correo del 26-10-2021 emitido por la Jefatura de la Unidad de Tarifas y Normativa Regulatoria.

**NOTA:** Este indicador de contribución no tiene incidencia en ningún indicador estratégico del objetivo estratégico "OEP 10. Optimizar los procesos internos mediante la modernización y transformación digital".

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

**En correo electrónico del 26-10-2021, enviado por el jefe de Unidad de Tarifas y Normativa Regulatoria se indica:**

*"...Le informo sobre la meta de modernización tarifaria atendida durante este año, mensualmente se indicaba que la información se completaba y se indica el % respectivamente, pero la información iba a ser presentada en el mes de setiembre con la solicitud tarifaria, en ese mes se presentaron algunas de las propuestas, pero por el tiempo y valores de las mismas propuestas, otras no, por tanto, de los temas que quedaron en presentarse, se verán con la Gerencia General en el transcurso de esta semana..."*

**Indicador:** IP 10.2 Porcentaje de avance de las iniciativas de redes inteligentes en CNFL

**Meta:** 60%

**Responsable:** Gerencia General

Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
60%	54.94%	<b>58.11%</b>

### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión y recálculo de los datos contenidos en los registros de seguimiento y análisis de datos REI para el período de enero a junio 2021 suministrados por el equipo REI (líder técnico) mediante correo del 08-10-2021, y a el análisis de la documentación del informe de avance a setiembre 2021 emitido por los encargados de las iniciativas (líderes célula REI) a través del sitio colaborativo, se determina una meta validada de 58.11% en relación con la meta reportada del 54.94%.

La diferencia entre la meta validada y reportada se debe a que para el recalcu realizado por la Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicación (ATIC), se utilizaron los datos de avance reportados por los líderes de célula con corte a Setiembre 2021 y los datos de los pesos por iniciativa reportados a enero, mismos con los que se cerró en diciembre 2020 (*pesos originales*) y durante el primer semestre 2021 según correo del 13-10-2021 emitido por el equipo REI se señaló que se modificaron estos pesos según fue cambiando el estado de las iniciativas.

**III.9 Objetivo de Contribución:** Controlar la disponibilidad de los sistemas de información medulares.

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
% Disponibilidad ADMS - SIGEL	99%	100%	<b>100%</b>

**Dependencia:** Dirección Distribución de la Energía

#### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el análisis de los datos de los archivos "Control de horas y días hábiles SIGEL enero a setiembre 2021.xlsx" y "Control de horas y días hábiles sistema ADMS -SAAD enero a setiembre 2021.xlsx", correspondiente a los 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 electrónico del 07-10-2021, se valida la meta de un 100%.

**Nota:** Este indicador de contribución no tiene incidencia sobre ningún indicador estratégico

**III.10 Objetivo de Contribución:** Ejecutar las iniciativas de TI para Redes Inteligentes.

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de avance del plan de trabajo de Redes Inteligentes DEDN	100%	60%	<b>60%</b>

**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 junio 2021, documento adjunto al 7500-0646-2021 donde la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio, comunica el avance de cumplimiento de los indicadores y en la revisión de la documentación probatoria (*solicitudes de compra generadas, cronogramas, órdenes de pago, entre otros*) suministrados por el jefe Área Incomunicaciones en correo del 08-10-2021, se valida una meta acumulada a junio de 60%, de una meta esperada del 66%, según lo establecido en la ficha "Análisis ALTOS valores" indicada.

Debido a que la UTIC, para este indicador, solo reporta lo realizado por el Área Incomunicaciones se procedió a realizar la consulta respectiva al equipo REI (líderes técnicos) y mediante correo del 13-10-2021 nos responden:

*"...Sobre la consulta si existe un listado de los requerimientos de Redes Inteligentes sobre tecnologías de información y comunicaciones que deben ser atendidos durante el año 2021, le indicamos que no se cuenta con el mismo para el caso de UTIC, ni para ninguna otra dependencia, gestionamos las iniciativas individualmente.*

*El listado no se tiene, debido a que no ha sido un requerimiento que nos hayan planteado en ningún momento..."*

**Nota:** Este indicador de contribución no tiene incidencia en ningún indicador estratégico.

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

**En correo electrónico del 08-10-2021 enviado por el jefe Área Incomunicaciones se indica:**

*"...Como medida remedial para tratar de cumplir con el avance programado, se giraron instrucciones al personal encargado de compras, con el objetivo de atender con la mayor prioridad posible las actividades asociadas a dichos procesos durante el segundo semestre de este año.*

También en la ficha "Análisis ALTOS valores", ya mencionada se indica:

*"...A pesar de que aún no ha sido asignado el presupuesto extraordinario en inversión, se tiene un buen avance entre los parámetros establecidos..."*

**III.11 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 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
% ejecución de requerimientos acordados entre el PMAF y UTIC en tiempo y forma.	100%	29%	<b>29%</b>

**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 junio 2021, documento adjunto al 7500-0646-2021 donde la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio, comunica el avance de cumplimiento de los indicadores y en la revisión de la documentación probatoria (reportes de avance individuales por analista-iniciativa PMAF) suministrados por la coordinadora del Proceso Sistemas de Información Áreas de Soporte. mediante correo del 21-10-2021, se valida una meta acumulada a junio de 29%, de una meta esperada del 40%, según lo establecido en la ficha "Análisis ALTOS valores" antes indicada.

**Nota:** Este indicador de contribución no tiene incidencia en ningún indicador estratégico.

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

**En la ficha "Análisis ALTOS valores" para los meses de enero a junio 2021, documento adjunto al 7500-0646-2021 donde la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio, comunica el avance de cumplimiento de los indicadores, se indica:**

*"...Todas las iniciativas se ven afectadas por el vencimiento de la contratación externa con la empresa INTERBITCO misma que se dio a partir del 18 de mayo 2021..."*

*"...El cartel se publicó en el SICOP, se está en proceso de recepción de ofertas, para iniciar con la elección del contratista y así poder avanzar en el desarrollo de esta iniciativa durante el II semestre 2021..."*

Se accedió el sitio <https://www.sicop.go.cr/index.jsp> y se verificó la publicación de la contratación 2021PP-000265-0000200001 con descripción "HORA/ANALISTA PARA EL SERVICIO DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN AUTOMATIZADOS EN EL ÁREA SOLUCIONES INFORMÁTICAS AL NEGOCIO DE LA COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ S.A", donde se eligió para la prestación del servicio a la empresa "INTERBITCO DE COSTA RICA

SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA"; el contrato se firmó el 10-09-2021, por un monto de \$50.85 la hora/analista.

**III.12 Objetivo de Contribución:** Cumplir con el Plan de Trabajo de las Redes Inteligentes

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
% de avance de las actividades programadas	60%	54.94%	<b>58.11%</b>

**Dependencia:** Gerencia General

**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

Mediante la revisión y recálculo de los datos contenidos en los registros de seguimiento y análisis de datos Redes Eléctricas Inteligentes (REI) para el periodo de enero a junio 2021 suministrados por el equipo REI (líder técnico) mediante correo del 08-10-2021, y a el análisis de la documentación del informe de avance a setiembre 2021 emitido por los encargados de las iniciativas (líderes célula REI) a través del sitio colaborativo, se determina una meta validada de 58.11% en relación con la meta reportada del 54.94%.

La diferencia entre la meta validada y reportada se debe a que para el recalcu realizado por la Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicación, se utilizaron los datos de avance reportados por los líderes de célula con corte a Setiembre 2021 y los datos de los pesos por iniciativa reportados a enero, mismos con los que se cerró en diciembre 2020 (pesos originales) y durante el primer semestre 2021 según correo del 13-10-2021 emitido por el equipo REI se señaló que se modificaron estos pesos según fue cambiando el estado de las iniciativas.

**III.13 Objetivo de Contribución:** Cumplir el 100% del Programa de Gestión de Activos en la Dirección Generación

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre reportada	Meta II Trimestre Validada
Plan de Gestión de Activos	98%	55%	<b>55%</b>

**Dependencia:** Dirección Generación de la Energía

**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

En revisión efectuada a la ficha "Análisis ALTOS valores" para los meses de enero a junio 2021, documento adjunto al oficio 7001-0156-2021, donde la Dirección Generación de la Energía comunica el avance de cumplimiento de los indicadores y en la revisión de la documentación del archivo del Programa de Gestión de Activos, (análisis de brechas, indicadores, planes de optimización, planes de desempeño, análisis de disponibilidad operativa, análisis de potencia, registros de controles operacionales) acceso suministrado por el jefe de la Unidad Operación de Plantas de Generación en correo del 04-10-2021, se valida una meta a junio de 55%, de una meta esperada del 48.93%. esto según lo señalado en la ficha de "Análisis ALTOS valores".

**Nota:** Este indicador de contribución no tiene incidencia en ningún indicador estratégico.

## 2.4 PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO



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

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

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de avance del Plan de cargas de trabajo de la población definida para el 2020.	100%	45%	<b>46%</b>

**Dependencia:** Dirección Administración y Finanzas

#### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador", se muestra una meta acumulada para el I semestre de 2021 de un 45% de avance. Sin embargo, se obtuvo un 46% en dicho periodo, con lo cual se observa que la meta se cumplió.

Para validar el 46% de avance reportado, se procedió a verificar el cumplimiento del 100% de los documentos que respaldan las actividades establecidas en el Cronograma de trabajo para el primer semestre de 2021

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

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de avance del Plan de trabajo de Sucesión.	100%	30%	<b>30%</b>

**Dependencia:** Dirección Administración y Finanzas

#### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador", se muestra una meta acumulada para el I semestre de 2021 de un 30% de avance. Se validó la obtención del 30% en dicho periodo, con lo cual se observa que la meta se cumplió.

Para validar el 30% del avance del plan de trabajo de sucesión, se revisó una muestra aleatoria de los documentos relacionados con afiches virtuales de la campaña de divulgación del programa de sucesión, Reglamento para la Gestión de Sucesión del 14/05/2021, así como la contratación de la herramienta de suite de pruebas psicométricas con THT y actividades estipuladas en el plan de trabajo.

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 26-10-2021, la encargada de la actividad en la UTH manifestó lo siguiente:

"La justificación de ese avance se debe a que no contábamos con la aprobación del Reglamento Gestión Sucesión, el cual era necesario para continuar con todo el proceso o actividades establecidas en el plan de trabajo. Se hizo en ese momento lo posible por avanzar mientras el Reglamento salía aprobado y publicado por Análisis Administrativo. Si bien es cierto se aprobó el 14 de mayo, no era posible ponerse al día a junio debido a que las actividades requerían de una coordinación previa".

**Indicador: IAC 11.1 Cumplimiento de acciones para retención de los trabajadores**

**Meta: 95%**

**Responsable: Dirección Administración y Finanzas**

Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
95%	122%	<b>122%</b>

### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador", se muestra una meta acumulada para el I semestre de 2021 de un 62% de avance. Sin embargo, se obtuvo un 122% en dicho periodo.

Para validar el 122% de avance reportado por la Administración, se revisó una muestra aleatoria de los documentos relacionados con concursos internos y formalización de teletrabajo, verificando razonablemente el cumplimiento de la meta.

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

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de avance del Plan para la implementación del nuevo modelo de teletrabajo en el año 2020.	100%	62,1%	<b>62.1%</b>

**Dependencia:** Dirección Administración y Finanzas

### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador", se muestra una meta acumulada para el I semestre de 2021 de un 58% de avance. Sin embargo, se obtuvo un 68% en dicho periodo, con lo cual se observa que la meta se cumplió.

Para validar el 62.1% del avance del plan para la implementación del nuevo modelo de teletrabajo, se revisó una muestra aleatoria de los documentos relacionados con las actividades planteadas en el Plan de Fomento para el Teletrabajo 2021, tales como formalización de los teletrabajadores, gestionar la evaluación del desempeño, plan de capacitación, realización de

esfuerzos en comunicación sobre la modalidad de teletrabajo y las implicaciones a nivel empresarial y personal, así como fomentar acciones de crecimiento y desarrollo en la modalidad de teletrabajo.

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

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de trabajadores en modalidad de teletrabajo	21%	43.3%	<b>43.3%</b>

**Dependencia:** Dirección Administración y Finanzas

#### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador", se muestra una meta acumulada para el I semestre de 2021 de un 43.3% de avance. Se validó el cumplimiento del 43.3% en dicho periodo.

Para el mes de junio se formalizaron 474 teletrabajadores y se renovó el contrato a 381, hubo 10 cancelaciones de contratos para un total en el primer semestre de 845 que equivale al 43.3% de la población de CNFL. En vista del alto volumen de documentos se revisó una muestra aleatoria relacionadas con 5 modificaciones a contratos de teletrabajadores.

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Cantidad de concursos internos ejecutados en el 2021	15	7	<b>5</b>

**Dependencia:** Dirección Administración y Finanzas

#### SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador", se muestra una meta acumulada para el I semestre de 2021 de siete concursos internos. Sin embargo, se realizó cinco en dicho periodo, según los respaldos analizados.

**Nota:** Este indicador no tiene objetivo de contribución relacionado.

#### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

**En correo electrónico del 26-10-2021, la encargada en la UTH de esta labor indicó lo siguiente:**

*"Como es de conocimiento este indicador contribuye al indicador estratégico retención de trabajadores, y los concursos se van realizando bajo demanda. Es decir, cuando programamos la meta anual de este año (15) se contempla la cantidad de concursos que hicimos el año pasado y analizamos los esfuerzos que se puedan realizar para sobrepasar esa cantidad del año pasado."*

Con esto es para dejar claridad que no existe un plan que nos diga que concursos vamos a finalizar un mes ni por qué razón finalizamos o no un concurso, por el tema que se trabaja bajo demanda.

Adicional, es importante aclarar el proceso para atender actualmente un pedimento de personal: se recibe la F-164, se realiza la consulta a la Gerencia si procede o no ese pedimento por un tema de contención del gasto, posterior a que nos indiquen si procede o no Reclutamiento hace un oficio dirigido a la Gerencia y por último ellos nos envían la aprobación, es ahí donde ya se puede iniciar el concurso, el cual lleva toda una coordinación (programación de fechas, coordinación con jefaturas, entrevistas, pruebas psicométricas, pruebas teóricas o prácticas)".

**Indicador: IAC 11.2 Porcentaje de desempeño de la organización**

**Meta: 82%**

**Responsable: Dirección Administración y Finanzas**

Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
82%	N/D	<b>Meta no validada</b>

#### **SITUACIÓN DETERMINADA (META NO VALIDADA)**

La meta citada es anual por lo que en el primer semestre del 2021 no se puede validar. A pesar de no disponer avance del cumplimiento en el primer semestre de 2021, se observó que en el reporte denominado "Análisis de datos del indicador", se obtuvo un porcentaje acumulado de 545% en dicho periodo, equivalente a un promedio del 90.83% de la meta establecida para el 2021.

No fue posible analizar el respaldo documental, por cuanto únicamente se suministró la información numérica que reportan las dependencias.

**Objetivo Estratégico: OEC 12. Mejorar las competencias estratégicas y de liderazgo en el recurso humano**

**Indicador: IAC 12.1 Porcentaje de líderes de la CNFL con participación en actividades de crecimiento**

**Meta: 35%**

**Responsable: Dirección Administración y Finanzas**

Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
35%	22%	<b>22%</b>

#### **SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador", se muestra una meta acumulada para el I semestre de 2021 de un 22 %. Se validó un 22% en dicho periodo, con lo cual se observa que la meta se cumplió.

La encargada en la UTH suministró el listado de líderes identificados en CNFL así como los nombres de las capacitaciones recibidas, se observa la formación a 54 funcionarios de los 240 identificados.

**IV.4 Objetivo de Contribución:** Cumplir con el Plan de Capacitación Empresarial

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Ejecutar el 100% del Plan de Capacitación Empresarial (20.395 horas para el 2021)	20.395 horas	8.605 hrs	<b>8.605 hrs</b>

**Dependencia:** Dirección Administración y Finanzas

**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador", se muestra una meta acumulada para el I semestre de 2021 de 8.605 horas. Se validó el cumplimiento de 8.605 horas en dicho periodo.

La validación se llevó a cabo mediante la selección de una muestra aleatoria que evidencia las charlas impartidas (listado de asistencia F-190 y pantallazos de cursos virtuales), con lo cual se comprueba razonablemente que la meta se cumplió.

**Objetivo Estratégico: OEAC 12. Mejorar las competencias estratégicas y de liderazgo en el recurso humano**

**Indicador:** IAC 12.2 Porcentaje de migración de cursos presenciales a virtuales.

**Meta anual: 35%**

**Responsable: Dirección Administración y Finanzas**

Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
35%	10%	<b>10%</b>

**SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)**

En revisión efectuada a la ficha "Análisis ALTOS valores" para los meses de enero a junio 2021, documento adjunto al oficio 3001-0230-2021, donde la Dirección Administración y Finanzas comunica el avance de cumplimiento de los indicadores, y en la revisión de las capturas de pantalla de la "Plataforma Moodle Campus Virtual CNFL" suministrados por el coordinador Proceso Capacitación en correo del 29-09-2021, se valida una meta acumulada a junio de 10%, de una meta esperada del 15% (este porcentaje implica la realización de 4.5 cursos a junio), según se indica en la ficha "Análisis ALTOS valores" como en el "Informe Avance de la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023, I Semestre 2021", página 35 esto los cuales según lo indicado en correo del 29-09-2021 hasta el mes de agosto se logró cumplir con la meta del primer semestre 2021.

## COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

**En correo electrónico del 29-09-2021, enviado por el coordinador Proceso Capacitación indica:**

"...La virtualización de cursos demanda estructurar conceptual y metodológicamente una serie de elementos que no siempre se trasladan a una presentación de PowerPoint para exponerla virtualmente bajo modalidad sincrónica. El Proceso Capacitación dentro de los alcances virtualización de cursos, está desarrollando contenidos bajo modalidad asincrónica y estos por su naturaleza demandan mayor inversión de esfuerzos, tiempo y revisión dado que incorpora formatos editables de audio, video texto e interacciones varias, por lo tanto, ese 5% no consolidado en la meta, obedecía a que teníamos 2 cursos en pleno desarrollo para salida en producción. Para el mes de julio uno de ellos quedó disponible para su aplicación (Charla Divulgación Actividades de la Auditoría) y el otro se incorporó en agosto 2021 (Curso de Redacción y Ortografía).

Con ambas incorporaciones al plan de cursos virtualizados 2021, en el mes de agosto se logró cumplir con la meta del primer semestre. Descripción de evidencias según adjuntos:

1. Curso de Redacción y Ortografía – Asincrónico.
2. Curso Sensibilización y capacitación sobre las competencias de la AI – Asincrónico - aparece en el plan con este nombre (Charla Divulgación Actividades de la Auditoría) ...".

En el mismo correo electrónico adjunta capturas de pantalla de la *Plataforma Moodle Campus Virtual CNFL* donde se evidencia la incorporación de estos dos cursos, con lo que se completan 5 cursos para el primer semestre 2021 de 4.5 esperados.

## 2.5 PERSPECTIVA SOCIO AMBIENTAL



**Objetivo Estratégico: OEC 13. Fomentar la creación de valor implementando un modelo integral de sostenibilidad \***

**Indicador:** ISA 13.1 Compra de vehículos eléctricos.

**Meta:** 5

**Responsable:** Dirección Administración y Finanzas

Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
5	N/D	Meta no validada

### SITUACIÓN DETERMINADA (META NO VALIDADA)

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador", se observa que la proyección del cumplimiento de la meta es hasta diciembre 2021.

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En el documento "Análisis de datos del indicador", en el punto 6 "Observaciones mensuales" se indica lo siguiente:

*"I Semestre: El desarrollo del Plan de trabajo para cumplir meta de adquisición de vehículos eléctricos, en el 2021, el avance es el siguiente:*

*- Se ejecutó en abril el 100%, las 2 acciones a la Gestión para solicitar nuevos recursos presupuestarios.*

*- A la fecha se encuentra pendiente la acción sobre Formalización del proceso de compra de los vehículos, esto porque no ha sido posible contar con los recursos de inversión, según indican se encuentra en proceso de aprobación del Consejo de Administración y si todo sale positivo, el Área Transportes y Taller contaría con éste en julio 2021".*

**Indicador:** ISA 13.2 Número de centros de recarga rápida instalados \*

**Meta:** 3

**Responsable:** Dirección Comercialización

Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
3	N/D	Meta no validada

### SITUACIÓN DETERMINADA (META NO VALIDADA)

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador", se observa que la proyección del cumplimiento de la meta es hasta diciembre 2021.

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

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Número de centros de recarga rápida instalados	3	N/D	Meta no validada

**Dependencia:** Dirección Administración y Finanzas

### SITUACIÓN DETERMINADA (META NO VALIDADA)

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador", se observa que la proyección del cumplimiento de la meta es hasta diciembre 2021.

**Indicador:** ISA 13.2 Cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas pertinentes

**Meta:** 98%

Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
98%	98%	100%

**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador", se muestra una meta acumulada para el I semestre de 2021 de un 98%. Sin embargo, se obtuvo 100% en dicho periodo, con lo cual se observa que la meta se cumplió.

Se revisó el control de requerimientos recibidos de ARESEP que mantiene la Unidad de Tarifas, donde se observa que las solicitudes se respondieron dentro del plazo establecido de 10 días hábiles.

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

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de cumplimiento	98%	98%	100%

**Dependencia:** Dirección Administración y Finanzas

**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador", se muestra una meta acumulada para el I semestre de 2021 de un 98%. Sin embargo, se obtuvo 100% en dicho periodo, con lo cual se observa que la meta se cumplió.

Se revisó el control de requerimientos recibidos de ARESEP que mantiene la Unidad de Tarifas y Normativa Regulatoria, donde se observa que las solicitudes se respondieron dentro del plazo establecido de 10 días hábiles.

**Indicador:** ISA 13.4 Plan Integral de Sostenibilidad (social y ambiental)

Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
100%	100%	100%

**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

En el informe del plan integral de sostenibilidad, se observó en el primer semestre del 2021, la elaboración de los Planes de Gestión Ambiental Empresarial, Salud y Seguridad en el Trabajo, así como el de Responsabilidad Social. Según el análisis efectuado en cada uno de ellos, se logró comprobar razonablemente el cumplimiento de la meta.

**V.3 Objetivo de Contribución:** Cumplir requerimientos anuales establecidos en cada plan

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
% de avance de los programas del Plan de Gestión Ambiental Empresarial.	100%	57.13%	<b>57.13%</b>

**Dependencia:** Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador", se muestra una meta acumulada para el I semestre de 2021 de un 57.13%. Se validó el cumplimiento del 57.13 % en dicho periodo.

Para validar la meta se eligió una muestra al azar de las actividades realizadas por dicha Área, tales como las láminas enviadas al personal de la CNFL sobre temas ambientales, registro fotográfico digital de los monitoreos de aves en el proyecto Eólico Valle Central, visitas regencia a Plantas Hidroeléctricas, Gestión de residuos y plantación de árboles Municipalidad de Las Flores, inventario de inodoros, mingitorios, duchas y refrigerios, las F-190 Control de asistencia a distintas capacitaciones ambientales. También se observó en los carteles para la compra de sistemas auxiliares de respaldo para nodos de comunicación y Mano de obra y materiales para mantenimiento de accesos en el Plantel Virilla, la incorporación de criterios ambientales. Asimismo, se revisó los informes recibidos por parte del MINAE, relacionados con Regencias Ambientales, así como los informes de gestión de residuos emitidos por Dirección y Gerencia General, con lo cual se determinó razonablemente el cumplimiento del Plan de Gestión Ambiental del 1er semestre de 2021.

**V.3 Objetivo de Contribución:** Cumplir requerimientos anuales establecidos en cada plan

Indicador	Meta 2021	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
% de ejecución de los programas del Plan SyST.	100%	53%	<b>53%</b>

**Dependencia:** Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador", se muestra una meta acumulada para el I semestre de 2021 de un 53 %. Se validó el cumplimiento del 53 % en dicho periodo.

Para validar la meta se eligió una muestra al azar de los documentos emitidos por el Área de Salud y Seguridad Laboral, relacionados con el Informe Rendición de cuentas que incluye reportes como Cantidad de trabajadores atendidos en los consultorios médicos, Controles de operación de salud psicosocial, Plan de formación y toma de conciencia en SST, terapia física, programa atención y respuesta ante emergencias, Seguridad Laboral, contrataciones realizadas por el Área Salud y Seguridad Laboral e Informe Plan Seguridad y Salud en el Trabajo, con lo cual se determinó razonablemente el cumplimiento de la ejecución de los programas del Plan SyST correspondiente al 1er semestre de 2021.

**V.3 Objetivo de Contribución:** Cumplir requerimientos anuales establecidos en cada plan

<b>Indicador</b>	<b>Meta 2021</b>	<b>Meta II Trimestre Reportada</b>	<b>Meta II Trimestre Validada</b>
% de avance del plan de trabajo de Responsabilidad Social.	98%	56%	<b>56%</b>

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

**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador", se muestra una meta acumulada para el I semestre de 2021 de un 56 %. Se validó el cumplimiento del 56 % en dicho periodo.

Para validar la meta se eligió una muestra al azar de los documentos aportados por la encargada del Plan de Responsabilidad Social como los reportes de formalización de unidades habitacionales, avance del Plan de RS, informe de Sostenibilidad 2020 así como los resultados del Plan Integral de Sostenibilidad.

### 3. OPORTUNIDADES DE MEJORA

#### 3.1 Generales

*(proceso de control)*

- 1) Tomar las acciones de control de calidad que procedan para asegurarse que la información que se remita al Consejo de Administración en los informes de avance de la Estrategia Empresarial esté libre de errores, sea precisa y exacta.

*(proceso de dirección)*

- 2) Asegurar que las metas programadas de manera anual, mensual y las reportadas por las Direcciones y Gerencia General, 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.

*(gestión de riesgo)*

- 3) Valorar la implementación de una hoja de cálculo o similar para aquellos indicadores que están conformados por más de un dato y este deba ser promediado para obtener la ejecución a reportar, de manera que se facilite la labor de revisión y seguimiento.

*(proceso de control)*

- 4) Analizar implementar un mecanismo de medición uniforme para aquellas actividades en la cuales, se definen dos objetivos de contribución iguales con la diferencia de que para su medición uno se establece por porcentaje de avance y el otro en cantidad de unidades. Por ejemplo, se cita OEP 10. Optimizar los procesos internos mediante la modernización y transformación digital.

*(proceso de control)*

- 5) Valorar en el Plan de Implementación de la Estrategia Empresarial, los casos de los objetivos de contribución de segundo nivel que son iguales a los indicadores de primer nivel, de manera que las acciones que se establezcan detallen las labores principales que deben llevarse a cabo para la obtención de la meta.

- (proceso de control)*
- 6) Definir y comunicar a las Direcciones y Gerencia General los decimales a utilizar cuando la unidad de medida está dada en porcentaje, de manera que no se presenten diferencias entre las metas validadas y las reportadas y esta unidad de medida sea uniforme para todos los indicadores.

### 3.2 Específicas

- (proceso de control)*
- 1) Tomar las acciones que correspondan para que a la Dirección Comercialización se le instruya sobre el funcionamiento de la sección "4. Desempeño del indicador" de la hoja Excel "Análisis de datos del indicador" de "Recuperación de la facturación" para que sea reportado de manera mensual y acumulado en las casillas que corresponden; evitando errores de interpretación en la información y en el reporte del desempeño del indicador.

- (gestión de riesgo)*
- 2) Asegurar la estandarización del cálculo del avance de las iniciativas de inversión asignadas a las Direcciones, de manera que el dato reportado por estas obedezca al porcentaje de avance físico, según criterio emitido por la Dirección Administración y Finanzas en oficio 3001-0434-2020 del 21 de octubre de 2020.

- (proceso de dirección)*
- 3) Tomar las acciones que correspondan para que las Direcciones utilicen la misma fuente de información para reportar y controlar el indicador de "Ingresos por venta de servicios".

- (proceso de control)*
- 4) Analizar ajustar el cálculo de los reportes de avance del objetivo de contribución "Cumplir con el plan de trabajo de las Redes Inteligentes" para utilizar los pesos originales establecidos que, según metodología indicada en la ficha de parametrización, solo pueden tomar los valores 1, 3 y 9. Al respecto, se observó que se emplean pesos de 0 y 12.

- (gestión de riesgo)*
- 5) Considerar que para el objetivo de contribución "Cumplir con el plan de iniciativas de mejoras de procesos administrativos y financieros contenidos en el plan de modernización administrativa para el período" se reporte sobre las seis iniciativas que quedaron pendiente de atender, según informe "Avance de la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023 V5, I Semestre 2021" pág. 32, y no sobre las que se dieron por finalizadas en el año 2020.

- (proceso de dirección)*
- 6) Revisar la forma de reportar la cantidad de nuevos clientes para el indicador "Incremento de clientes de productos y servicios no regulados" correspondiente al OEC 07 Atraer, retener y fidelizar los clientes, pues en el documento "Análisis de Datos del Indicador" a junio 2021 se detallan 67 nuevos clientes acumulados. Sin embargo, la jefatura de la Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente de la Dirección Comercialización comunicó al profesional de auditoría encargado del seguimiento, que la cantidad correcta es 51 nuevos servicios para el periodo mencionado. Conviene indicar que, en los servicios citados se incluye el alquiler de 11 transformadores, sin embargo, en correo electrónico del 26-10-2021, un funcionario de la Unidad de Ampliación y Mantenimiento indicó que la cantidad correcta es seis.

*(proceso de dirección)*

- 7) Revisar la forma de reportar el porcentaje de avance del indicador "Porcentaje de Desempeño de la Organización" del OEAC 11 Mejorar el bienestar y desempeño de los colaboradores, pues la encargada en la Unidad de Talento Humano establece la meta sumando únicamente los porcentajes suministrados por las dependencias que cumplen con dicho requisito y no toma en cuenta el total de dependencias que forman cada Dirección y que no realizan ningún tipo de reporte. A manera de ejemplo se cita que en junio 2021 de las 13 unidades que pertenecen a la Gerencia, 3 indicaron un 100% para cada una, 10 no cumplieron con esa labor y el promedio se basó en las tres reportadas obteniendo como resultado un 100%.

*(gestión de riesgo)*

- 8) Valorar que la atención del indicador de contribución de segundo nivel "Cantidad de productos y servicios nuevos (cantidad adicional por año)" del objetivo de contribución "Incrementar la cantidad de productos nuevos para la comercialización", objetivo estratégico "OEC 08. Incrementar la cantidad de productos y servicios del portafolio" se atienda por parte de la Gerencia General a través de la Unidad Gestora de Negocios como responsable de realizar los análisis y determinaciones previas para la posible puesta en producción de las ofertas de Productos y Servicios.

*(gestión de riesgo)*

- 9) Valorar la meta de desempeño para el indicador "Porcentaje de las contrataciones de concursos de adquisición ejecutados, en la gestión propia que realiza el Proceso en el año 2021" para que la misma proporcione los criterios más específicos que se utilizan para cuantificar el indicador, de tal manera que permita comprender el porcentaje de cumplimiento.

#### 4. RECOMENDACIONES GENERALES

Con base en los resultados determinados en el Seguimiento a la Estrategia Empresarial 2019-2023 con corte a junio 2021, se recomendó al Consejo de Administración:

- I. Dar por recibido el documento "Resultados Seguimiento Estrategia Empresarial 2019-2023, II Trimestre 2021" presentado por la Auditoría Interna.
- II. Instruir a la Administración realizar un análisis de la oportunidad de mejora (generales y específicas) 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.

## 2. 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.

**Nota 1001-0042-2022 enviada el 03 de febrero de 2022**

**DIRIGIDO:** Dirección Administración y Finanzas

### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la gestión de los principales procesos de información financiera y actividades afines que ejecutan las dependencias de la Dirección Administración y Finanzas, con el fin de valorarlos y analizarlos para determinar oportunidades de mejora y una evaluación del sistema de control financiero asociado, con el fin de determinar la eficiencia de procedimientos y controles.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, resolución R-CO-9-2009, normas 1.1 Sistema de control interno; 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; 2.5.4 Rotación de labores; 3.1 Valoración del riesgo; 3.2 Sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI); 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisitos de las actividades de control; 4.3 Protección y conservación del patrimonio; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.4.3 Registro contables y presupuestarios; 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas; 4.5.1 Supervisión constante; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico; 5.1 Sistemas de información y 5.6 Calidad de la información.

El Marco Orientador: Establecimiento y Funcionamiento de la Gestión Integral de Riesgos en la CNFL, del 19 de noviembre de 2021, inciso 2.1 Responsables y funciones.

El Contrato Eléctrico del 8 de abril de 1941 de la CNFL, Párrafo E.

RIE-013-2014 del 19 de marzo del 2014, punto I del Resuelve.

La RIE-068-2016, del 28 de junio del 2016, punto II del Por tanto.

### RECOMENDACIONES

*(gestión del riesgo)*

**1) Valorar la conveniencia de identificar posibles riesgos asociados con el proceso de gestión de garantías ambientales y la gestión de los procesos tributarios, con el fin de gestionar su tratamiento. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar y documentar las acciones que se consideren necesarias.**

*(proceso de control)*

**2) Establecer las medidas pertinentes para que las gestiones relacionadas con las garantías ambientales y proyecciones financieras se documenten, oficialicen e implementen, de manera que la regulación que se establezca esté disponible para su uso, consulta y evaluación.**

*(proceso de control)*

**3) Investigar y documentar la vigencia de los registros contables en las cuentas N°711801 Garantías P.E. Valle Central (EVCSA) y 16101213 Depósito de garantía**

**ambiental SETENA, de manera que se mantengan actualizados los registros contables para que brinden un conocimiento razonable y confiable de las cifras de los Estados Financieros de la Compañía. Con base en lo anterior, realizar los registros contables que correspondan.**

*(proceso de control)*

**4) Establecer o fortalecer el control existente sobre el registro contable de las garantías ambientales, de manera que errores u omisiones sean detectados oportunamente.**

*(gestión del riesgo)*

**5) Tomar las acciones que correspondan para que la información financiera presentada a la ARESEP, indicada en la condición, sea calculada con base en la información que esté más acorde con la situación actual de la Compañía; de determinar que no ha sufrido cambios significativos, establecer la periodicidad mínima para realizar las actualizaciones, de manera que se asegure una distribución razonable. Es necesario documentar los resultados obtenidos."**

*(proceso de control)*

**6) Tomar las acciones que correspondan para que los saldos de la cuenta 1601 CNFL Préstamo Vacaciones FAP y 1840150110 Bodega Taller Anonos, se distribuyan razonablemente entre los sistemas tarifarios que correspondan, de manera que reflejen de forma fiable que estos fondos son de uso en los sistemas. Documentar los criterios utilizados para dicha distribución.**

*(proceso de control)*

**7) Tomar las acciones que procedan para procurar la rotación sistemática de labores entre quienes realizan tareas afines a los Estados Financieros Regulatorios, de manera que se asegure la continuidad de esta labor aún en ausencia de la persona que los realiza.**

*(proceso de control)*

**8) Tomar las acciones que correspondan para que la información regulatoria se presente en la fecha establecida por el ente regulador y de esta manera minimizar el riesgo de atrasos en la presentación de solicitudes de ajustes tarifarios y en los procesos internos establecidos para este fin. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar y documentar las acciones que se consideren necesarias.**

*(proceso de control)*

**9) Valorar y documentar la separación de las retenciones por concepto de pago de dietas de las retenciones por remesas al exterior, con el fin de que las cuentas reflejen la naturaleza de los montos registrados y se facilite la recopilación y conciliación de la información utilizada para la presentación de información al Ministerio de Hacienda. Con base en los resultados, tomar las acciones que correspondan.**

*(proceso de control)*

**10) Coordinar con la Dirección Comercialización las acciones que correspondan para que el Sistema SIPROCOM recopile, procese y genere información confiable que responda a las necesidades y esté libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones. Dar seguimiento y documentar las acciones tomadas.**

(proceso de control)

**11) Tomar las acciones que correspondan para fortalecer la supervisión en el proceso de elaboración de la declaración D-152, con el fin de que la información se presente libre de errores.**

### 3. 3.5.3 Gestión tarifaria

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

**Nota 1001-0068-2022 enviada el 15 de febrero de 2022**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con los mecanismos de control establecidos en el proceso de gestión tarifaria relacionados con la determinación y justificación de los gastos, valor base tarifaria y estados financieros tarifarios, para obtener una seguridad razonable y confiable de su gestión y 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 y 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico.

Ley (No. 7593) de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos; Capítulo IV Régimen de los prestadores de servicios públicos; Capítulo V Condiciones para suministrar servicios Públicos; Capítulo VII Peticiones tarifarias; Capítulo VIII Audiencias.

Expedientes técnicos (ET-069-2021 y ET-070-2021), emitido por la ARESEP.

Resoluciones y otros documentos con información regulatoria electricidad, emitidos por la ARESEP.

Política general para la aplicación del sistema de control interno actualizado de dependencias el 7 de julio de 2015.

#### RECOMENDACIÓN

(gestión del riesgo)

**Efectuar un análisis de costos, gastos e inversiones del Sistema Alumbrado Público no reconocidos al 31 de diciembre de 2021 por la no presentación de solicitudes de ajuste tarifario, para determinar si existe un desequilibrio financiero en dicho Sistema. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que correspondan. Se solicita documentar las labores realizadas.**

Nota: Considérese en dicho análisis la elaboración de un Estado de resultados tarifario para el Sistema de Alumbrado Público con corte al 31 de diciembre de 2021.

## ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN

### 3.4 ÁREA CONTABLE Y PRESUPUESTARIA

#### 1. 3.4.1 Remuneraciones

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

#### OBJETIVO

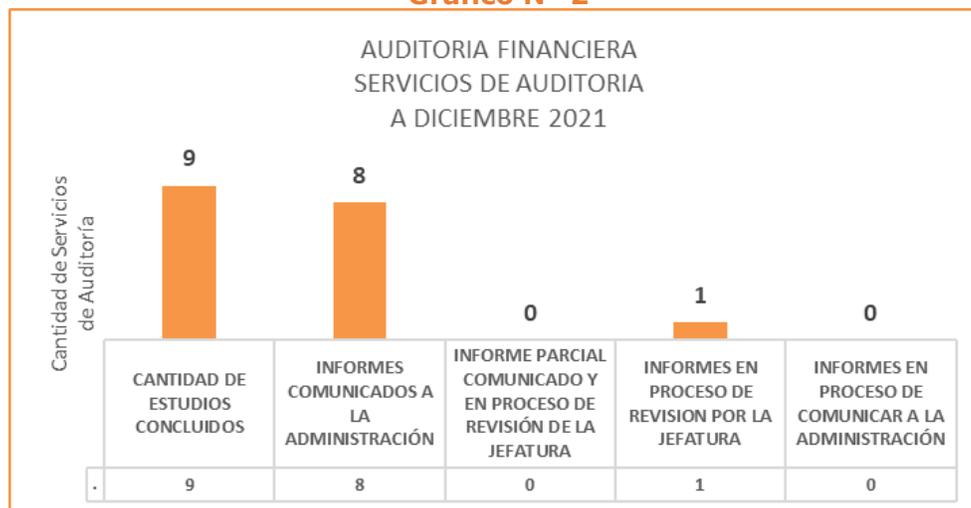
Analizar los registros contables y presupuestarios de la cuenta Remuneraciones (básicas; eventuales), la presentación en los estados financieros y los mecanismos de control establecidos, para obtener una seguridad razonable y confiable de la composición y administración de la cuenta de acuerdo con el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

En resumen, de **9** estudios programados en el año 2021, **9 (100%)** se encuentran concluidos de los cuales: **8 (89%)** estudios se encuentran con informes comunicados a la Administración; **1 (11%)** estudio con informe en proceso de revisión por parte de la jefatura. Además, en este semestre se comunicaron los resultados de un estudio concluido en el segundo semestre de 2020.

Cabe indicar que los estudios concluidos en el primer semestre del 2021 se comunicaron al Consejo de Administración en el Informe de Labores de la Auditoría Interna del I Semestre del 2021 adjunto al oficio 1001-0483-2021.

A continuación, se presenta gráficamente:

Gráfico N° 2



Fuente: Registro Especial Estadísticas Auditoría Financiera, GPAX /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. 3.1.6 Cuentas por cobrar - servicios no comerciales

**Nota 1001-0734-2021 enviada el 01 de diciembre de 2021**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

### RESULTADOS OBTENIDOS

Las dos recomendaciones emitidas a la Dirección Distribución de la Energía que en el informe de seguimiento anterior se reportaron en proceso de atención, se mantienen en esa misma condición cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

### RECOMENDACIÓN

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

### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

**Mediante la revisión de la documentación suministrada por la Unidad Ampliaciones y Mantenimiento del Sistema de Distribución, se determina que han coordinado con la Unidad Administración Financiera y Contable aspectos para atender la recomendación planteado; sin embargo, no se han definido los costos incurridos para la "Atención de Daños a Postería por Terceros" (UADP) registrados en el sistema Gestión Integral de Procesos (GIP) con el fin de asegurar la asignación de los costos por combustible, mantenimiento y depreciación reales de cada unidad vehicular.**

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

**Las jefaturas de la Unidad Ampliaciones y Mantenimiento del Sistema de Distribución y Unidad Administración Financiera y Contable, mediante correo electrónicos del 21-07-2021 y 07/09/2021, respectivamente, le manifestaron al profesional de auditoría encargado del seguimiento lo siguiente:**

#### **21-07-2021**

*"Sobre el tema de los costos del kilometraje, todavía la Dirección Administrativa no ha brindado solución al problema de la variabilidad de los costos por kilómetro y uso de grúas y equipo especial, adicionalmente le comento que se ha solicitado a los compañeros de Financiero la validación de todos los rubros que se incluyen en los presupuestos para alquileres y los cobros de los UADP's, ..."*

#### **07/09/2021**

“...con relación a este tema la Unidad Financiera está trabajando en un documento que integra todas las variables que intervienen en la fijación de precios y el análisis financiero de la venta de productos y servicios que eventualmente la CNFL ponga en práctica.

Dentro de los elementos de supuestos, premisas económicas y financieras que se están determinando están las siguientes:

- Costos de mano de obra
- % de costos administrativos
- % de utilidad
- % imprevistos
- Costos de capital
- Costos por Kilometraje, horas grúa
- % cargas sociales

Todo lo anterior, con la finalidad de identificar, estandarizar, regular y controlar los elementos que intervienen en los análisis financieros y fijación de precios para una mejor gestión financiera por parte de la Unidad Administración Financiera y Contable (UAFC).”

### RECOMENDACIÓN

Actualizar el procedimiento “Atención de Daños Causados por Terceros a la Red de Distribución y su respectivo Cobro”, considerando los cambios a que ha sido objeto el proceso de los UADP y las observaciones señaladas en este informe, cumpliendo con las normas citadas.

### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

**Mediante la revisión de la documentación suministrada por la Unidad Ampliaciones y Mantenimiento del Sistema de Distribución, se determina que facilitaron un “borrador” del procedimiento “Atención de Daños Causados por Terceros a la Red de Distribución y su respectivo Cobro”, por lo que la recomendación se mantiene en proceso de atención.**

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

**En correos electrónicos del 21-07-2021 y 09-08-2021, el jefe de la Unidad Ampliaciones y Mantenimiento del Sistema de Distribución manifestó al profesional de auditoría encargado del seguimiento lo siguiente:**

#### **21-07-2021**

“...sobre la actualización del procedimiento de UADP´s este todavía se encuentra en proceso de revisión debido a que se tuvo que incluir los criterios para clasificación de casos por causas naturales y cables con poca altura en los que no se tramita cobro, se tiene previsto enviar el borrador de actualización del procedimiento a conocimiento de las otras dependencias que participan en dicho procedimiento para finales de este mes.”

#### **09-08-2021**

“...adjunto lo solicitado.”

Ver documento “Atención de daños causados p terceros UADP (modif 27-07-21)”

Cabe indicar que la respuesta brindada por la jefatura de la Unidad indicada corresponde al “borrador” del procedimiento “Atención de Daños Causados por Terceros a la Red de Distribución y su respectivo Cobro”. Asimismo, al 01-12-2021 el Procedimiento que se encuentra publicado en la página de Intranet de la CNFL, Documentos vigentes, es el que corresponde con “fecha de actualización de dependencias” 05-10-2015.

**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.

## 2. 3.1.5 Obras en construcción

**Nota 1001-0736-2021 enviada el 02 de diciembre de 2021**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

### RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Gerencia General se encuentra en proceso de atención, cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

### RECOMENDACIÓN

Analizar el proceso de planificación de los proyectos de macro inversión y determinar oportunidades de mejora que permitan atender factores incidentes en la atención de tiempos y costos de los proyectos. De acuerdo con los resultados obtenidos, documentar y aplicar las acciones que correspondan.

*Nota: Considérese los aspectos señalados en el Anexo N° 2.*

### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la documentación incluida en la nota de respuesta, se determina que la Administración ha tomado algunas acciones para atender el aspecto planteado en la recomendación. Sin embargo, la Directriz señalada en el punto 3. de la respuesta, no ha sido publicada en la Intranet Institucional y la misma "... rige a partir de la fecha de su publicación", según se establece en el punto 2. de dicha Directriz.

Además, en el documento "Análisis del proceso de planificación y ejecución de estudios y proyectos de macro inversión del sistema de distribución eléctrica" apartado 11. Propuesta de mejora y responsables, se adjuntan 4 tablas en las cuales se determina que de las 14 mejoras propuestas 11 están pendientes de que se les defina el plazo de atención, 2 están en proceso y 1 tiene fecha de inicio definida.

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 02-07-2021 enviado desde el casillero del Proceso Análisis Administrativo, se le comunica al profesional de auditoría encargado del seguimiento lo siguiente:

"..., se le informa que la Directriz para el cumplimiento de responsabilidades en la Oficina Operativa de Proyectos, ingresó mediante la carta 2001-1154-2020 de la Gerencia General y se encuentra en atención de una de las analistas de esta dependencia".

En correo electrónico del 10-09-2021, enviado por la jefatura de la Unidad Proyectos Empresariales, sobre las acciones concretas que la Administración va a ejecutar para

**atender lo señalado en el Anexo No. 2 "Causas de las subejecuciones" se comunica lo siguiente:**

"..., se realizó una revisión a lo interno de la Unidad de Proyectos Empresariales con el Área de Ejecución de Proyectos Empresariales generando como resultado el archivo de Excel adjunto." Ver documento "Consultas Setiembre 2021".

### **3. 3.1.5 Cuentas de orden - acreedoras**

**Nota 1001-0827-2021 enviada el 20 de diciembre de 2021**

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

La recomendación emitida a la Dirección Comercialización, que en el informe de seguimiento anterior se reportó en proceso de aplicación, fue atendida y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

### **4. 3.1.5 Cuentas de orden - acreedoras**

**Nota 1001-0828-2021 enviada el 20 de diciembre de 2021**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

La recomendación emitida a la Dirección Administración y Finanzas, 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 respectivas acciones, ya se cumplió.

#### **RECOMENDACIÓN**

Tomar las acciones que correspondan para analizar la viabilidad de que la CNFL cuente con un procedimiento integral que regule la coordinación y el control de Depósitos de Garantía entre las dependencias que participan en esta actividad. De ser afirmativo, realizar las acciones que procedan. Es importante que se establezca un cronograma de actividades y documento de esta labor.

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

Mediante la revisión de la documentación adjunta en la nota de respuesta y la 3001-0303-2021 del 10-09-2021 (reformulación acorde con los elementos básicos de la estructura), se determina que la Administración ha realizado las gestiones para que el Procedimiento Custodia de Garantías de Cumplimiento sea oficializado. Sin embargo, a la fecha de este seguimiento todavía continua en ese proceso.

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

En correo electrónico del 30 de noviembre de 2021 enviado desde el casillero del Proceso Análisis Administrativo al profesional de auditoría encargado del seguimiento, se indica:

"...Siguiendo instrucciones del Sr. Carlos Solano Azofeifa y de acuerdo con su solicitud, se detalla el trámite de atención del Procedimiento custodia y ejecución de garantías de clientes y proveedores:

SIGED	FECHA DE INGRESO	TRÁMITE EFECTUADO	OBSERVACIÓN
3320-0089-2021	17/02/2021	Solicitud de implementación <i>Procedimiento custodia de garantías de cumplimiento</i>	
2100-0107-2021	15/03/2021	Solicitud de reformulación del documento por no cumplir con elementos básicos de su estructura	Carta de devolución
3001-0303-2021	10/09/2021	Solicitud de implementación de <i>Procedimiento custodia y ejecución de garantías de clientes y proveedores</i>	Ingresa reformulado con nuevo nombre y con elementos básicos para atención
2100-0507-2021	21/10/2021	Se informa que documento se encuentra en lista de atención del Proceso Análisis Administrativo	

Dado lo anterior, el documento se encuentra para ser asignado a alguno de los analistas, 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..."

### 5. 3.1.1 Inmueble, maquinaria y equipo fuera de operación

**Nota 1001-0011-2022 enviada el 18 de enero de 2022**

**DIRIGIDO:** Dirección Generación de la Energía

#### RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Dirección Generación de la Energía fue atendida, dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

### 6. 3.1.2 Efectivo y equivalentes

**Nota 1001-0020-2022 enviada el 26 de enero de 2022**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

#### RESULTADOS OBTENIDOS

Las dos recomendaciones emitidas a la Dirección Administración y Finanzas 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 consideren conveniente para inactivar en el módulo de Transferencia Electrónica de Fondos (TEF) del sistema SACP-Financiero, las cuentas bancarias de los funcionarios cesantes. Se solicita documentar las acciones realizadas.

#### SITUACIÓN DETERMINADA (EN PROCESO)

**Las cuentas bancarias de los funcionarios cesantes durante el periodo comprendido entre el 01 de diciembre 2019 y el 31 de mayo 2020 fueron inactivadas en el sistema SACP-Financiero. Sin embargo, mediante la revisión de las cuentas bancarias de**

**funcionarios cesantes a partir de junio 2021, se determinó que aún continúan en estado activo en dicho sistema.**

#### **RECOMENDACIÓN**

2) Establecer y documentar mecanismos de control que aseguren razonablemente se ejerza una supervisión constante sobre el proceso de inactivación de cuentas que se debe realizar mensualmente en coordinación con el Proceso Trámite y Nómina, según lo establecido en la normativa correspondiente.

#### **SITUACIÓN DETERMINADA (EN PROCESO)**

**Se determinó que procedieron a confeccionar el Reglamento para efectuar las Transferencias Electrónicas de Fondos” en sustitución “Normas para efectuar las transferencias electrónicas de fondos”, en el cual se establecen en el artículo 26 de dicho Reglamento que “El Área Administración Financiera procederá a inactivar en el SACP-Financiero las cuentas bancarias de los trabajadores cesantes, tres meses después de ejecutada la liquidación, basados en el listado recibido del Proceso Trámite y Nómina”.**

**En la nota 3001-0329-2021 del 04-10-2021 procedieron a remitirlo al Proceso Análisis Administrativo para su oficialización; sin embargo, en correo electrónico del 10 de enero de 2022 enviado por la jefatura del Área Administración Financiera a la profesional de auditoría encargada de ejecutar el seguimiento, le manifiesta que “... a la fecha no ha sido procesado por dicho proceso”.**

**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 PARA LAS DOS RECOMENDACIONES**

**En correo electrónico del 18-01-2022 enviado por el jefe del Área de Administración Financiera ante la consulta por la inactivación de los funcionarios cesantes indica:**

*“El tema se debe a que al no estar oficializado el documento, se está tomando el periodo indicado en el actual que son 6 meses. El viernes anterior se giró la instrucción que se aplique el plazo del documento que está en trámite de oficializar (3 meses) sin embargo te comento que vamos a gestionar que quede en 4 meses este plazo. Los casos que mencionan ya fueron eliminados”.*

**En correo electrónico del 10-01-2022 el coordinador del Proceso de Análisis Administrativo manifiesta sobre el “Reglamento para efectuar las Transferencias Electrónicas de Fondos”:**

*“...se encuentran pendientes de asignar, lo cual se efectúa de acuerdo con la fecha de entrada en el SIGED del Proceso Análisis Administrativo, para posteriormente iniciar con el respectivo trámite de aprobación y eliminación”.*

### 7. 3.1.2 Efectivo y equivalentes

**Nota 1001-0036-2022 enviada el 01 de febrero de 2022**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

#### RESULTADOS OBTENIDOS

De dos recomendaciones emitidas a la Dirección Comercialización, una fue atendida y una se mantiene en proceso de aplicación, ésta última cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

#### RECOMENDACIÓN

1) Valorar la situación determinada en relación con los asistentes comerciales y en virtud de los riesgos detallados, aplicar las acciones que correspondan. Se solicita documentar esta labor.

#### SITUACIÓN DETERMINADA (EN PROCESO)

En correo electrónico del 18-01-2022, la jefatura a. i. de la Dirección Comercialización detalla las gestiones que han realizado para atender la recomendación; tales como el envío de la nota 4175-0028-2022 del 17-01-2022 al Área Administración de la Recaudación y Auxiliares Contables, solicitando la actualización del Procedimiento "Devolución de dinero", en el cual se observa que están facultando a los asistentes comerciales para que autoricen dichas devoluciones de dinero al cliente. Sin embargo, el riesgo operativo indicado en el informe sobre la "Posible unión de funciones incompatibles al asignar responsabilidades de aprobación de devoluciones de dinero a funcionarios con capacidad para iniciar y gestionar dicho trámite", no ha sido minimizado con acciones concretas, pues en consulta realizada en el sistema SIPROCOM para el periodo del 01-12-2021 al 31-12-2021, listado WFF0200 "Consultas de trámites", se determinaron devoluciones de dinero donde el mismo funcionario que atiende al clientes inicia y realiza todas las etapas del trámite y, el sistema no muestra que la autorización para devolución de dinero sea realizada por otro funcionario.

#### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 21-01-2022 enviado por el asistente de la Dirección Comercialización a la profesional de auditoría manifiesta:

*"Con la autorización del Sr. Adan Marchena López, Subdirector Comercialización y de con su consulta en el correo del 20 de enero de 2022.*

*Le indico que las Jefaturas de Unidades de las Sucursales, procedieron para la atención del seguimiento del estudio 3.1.2 devoluciones de efectivo con respecto a la recomendación #1*

*Para el análisis del riesgo operativo procedieron:*

**A. Pruebas realizadas:**

- *Se realiza prueba en el flujo de devolución al cliente por crédito, confirmando, que el asistente puede generar y autorizar el trámite de devolución.*

...

**B. Acción:**

- *Al determinar lo anterior y con el propósito de minimizar el riesgo detectado se genera **AGD 112873172** para validar en SIPROCOM que la persona que genera esta gestión no sea la misma que autoriza.*

...".

## ÁREA PASIVOS

### 1. 3.2.1 Depósitos de terceros

**Nota 1001-0669-2021 enviada el 14 de octubre de 2021**

**DIRIGIDO:** Unidad Logística

#### RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Unidad Logística se encuentra atendida y dentro del plazo establecido por la Administración, para implementar las acciones respectivas.

### 2. 3.2.1 Depósitos de terceros

**Nota 1001-0799-2021 enviada el 03 de diciembre de 2021**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

#### RESULTADOS OBTENIDOS

Las dos recomendaciones emitidas a la Dirección Comercialización se encuentran en proceso de atención, cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

#### RECOMENDACIÓN

1) Realizar las gestiones necesarias ante el Proceso Administración del Sistema SIPROCOM para contar con una interfaz contable entre el sistema SIPROCOM y SACP que permita registrar las emisiones de pago a Bomberos de Costa Rica con lo recaudado por este tributo, con el fin que los estados financieros reflejen la presentación fidedigna de esta cuenta.

#### SITUACIÓN DETERMINADA (EN PROCESO)

**En la documentación suministrada por la Dirección Comercialización (el correo electrónico del 09/09/2021 enviado por la jefatura del Área Administración de la Recaudación y Auxiliares Contables al asistente de dicha dirección), se observa las gestiones que se han realizado para atender la recomendación; sin embargo, la actividad actualmente no se registra automáticamente de manera contable.**

#### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

**En correo electrónico del 10-09-2021 enviado por el asistente de la Dirección Comercialización se indica:**

*"Con la autorización del Sr. Adan Marchena López, Subdirector Comercialización y conforme a la solicitud de su correo.*

*Se le adjunta correo generado por la Unidad de Soporte Comercial con el detalle y respaldo del estado actual de las recomendaciones respetivas.*

#### **Información adjunta al correo electrónico:**

*"..., el 14 de julio del año 2021, se reunieron los señores Álvaro León, Humberto Mora, Jorge Alvarado, con el objetivo de analizar el auxiliar Tributo de Bomberos, originando la creación del mantenimiento número 2021-45566. Mismo que se encuentra en el Proceso de Sistema de Información Comercial, para su análisis y ejecución. Esta implementación está incorporada en el cronograma correspondiente al proyecto de cuentas por cobrar (descrito como actividad 63), el*

cual concluye en diciembre 2021. No obstante lo anterior, el cronograma tiene un retraso de consideración, puesto que la renovación de la contratación con la empresa externa Interbitco no se ha podido formalizar a fecha. La empresa mencionada en conjunto con los Analistas y personal del Proceso de Administración de Sistemas Comerciales son los encargados de realizar el desarrollo (los primeros) y de su implementación (los segundos)“.

#### RECOMENDACIÓN

2) Tomar las acciones que correspondan para determinar si los rubros pendientes de cancelar en esta base de datos se originan por montos morosos de clientes. De acuerdo con los resultados obtenidos, implementar las acciones que consideren conveniente o en el caso que sean incobrables, proceder de acuerdo con lo que establece la Directriz para la declaratoria de una deuda como incobrable de la Compañía y Código de Comercio.

#### SITUACIÓN DETERMINADA (EN PROCESO)

En la documentación suministrada por la Dirección Comercialización (el correo electrónico del 09/09/2021 enviado por la jefatura del Área Administración de la Recaudación y Auxiliares Contables al asistente de dicha dirección), se adjunta archivo con detalle del rubro TRB (Tributo Bomberos) y facturas pendientes para que las sucursales procedan con el análisis y gestión de cobro. Al respecto, no indican el plazo para que las sucursales concluyan con esta labor.

#### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 10-09-2021 enviado por el asistente de la Dirección Comercialización se indica:

*"Con la autorización del Sr. Adan Marchena López, Subdirector Comercialización y conforme a la solicitud de su correo.*

*Se le adjunta correo generado por la Unidad de Soporte Comercial con el detalle y respaldo del estado actual de las recomendaciones respetivas.*

#### Información adjunta al correo electrónico:

*"...,como una actividad de depuración que tendrán a disposición las Sucursales, es que posterior a las actividades de conciliación contable de la cuenta Tributo de Bomberos del mes agosto 2021, se remitirá a las Sucursales a través del Área Administración de la Recaudación Auxiliares Contables una nota por el sistema SIGED con la información de los parámetros del nuevo reporte, con la finalidad de que las Sucursales utilicen esta herramienta para la depuración y gestión de cobro correspondiente de facturas y determinar si los rubros pendientes de cancelar se originan por montos morosos de clientes“.*

### 3. 3.2.3 Gestión de obligaciones patronales, demandas y litigios

**Nota 1001-0019-2022 enviada el 26 de enero de 2022**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

#### RESULTADOS OBTENIDOS

De dos recomendaciones emitidas a la Dirección Administración y Finanzas, una se encuentra atendida y una se mantiene en proceso de aplicación; ésta última cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

### RECOMENDACIÓN

Tomar las acciones que correspondan para actualizar la nota en estados financieros "Gastos No Financieros Acumulados por Pagar y Provisiones" (Anexo B-7). Es necesario documentar las medidas tomadas.

### SITUACIÓN DETERMINADA (EN PROCESO)

**Mediante la revisión de la nota #19 Gastos Acumulados por Pagar (Anexo B-7), inciso 2 Litigios y reclamaciones, de los Estados Financieros internos a noviembre 2021, se determina que de marzo a noviembre 2021 los casos por obligaciones por litigios y reclamaciones han variado, no obstante, la nota no ha sufrido modificaciones por lo que se encuentra desactualizada.**

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 12 de enero 2022, el coordinador del Proceso Análisis e Informes Contables le manifestó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento lo siguiente:

*"La nota queda actualizada en este cierre de periodo de Dic. 2021"*

Cabe mencionar, que se revisan los Estados Financieros internos a diciembre 2021, determinando que la nota fue actualizada, no obstante, la recomendación queda en proceso para poder validar la aplicación oportuna de futuros cambios en las obligaciones por litigios y reclamaciones.

## 3.4 ÁREA CONTABLE Y PRESUPUESTARIA

### 1. 3.4.2 Remuneraciones eventuales

**Nota 1001-0041-2022 enviada el 02 de febrero de 2022**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

### RESULTADOS OBTENIDOS

De dos recomendaciones emitidas a la Dirección Administración y Finanzas que en el informe de seguimiento anterior se reportaron una en proceso de atención y una pendiente de aplicar, una fue atendida y una se mantiene en proceso de aplicación; ésta última cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

### RECOMENDACIÓN

Enviar al Proceso Análisis Administrativo las Normas revisadas y actualizadas, para que esta dependencia realice el trámite correspondiente de oficialización de dicho documento en un lapso de tiempo adecuado y conveniente.

### SITUACIÓN DETERMINADA (EN PROCESO)

**Mediante la revisión de la información correspondiente, se determinó que las Normas para el pago de tiempo extraordinario no habían sido enviados al Proceso Análisis Administrativo para su revisión y aprobación.**

**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 la nota 2601-0053-2022 del 24-01-2022 se indica:

Acciones	Responsable	Plazo
Presentar el borrador de las Normas para la autorización y pago a la Gerencia General.	Karla Cañizales Roberto Bonilla Fabián Blanco	Se realizó la reunión el pasado 04/01/2022 y se envió al Proceso Análisis Administrativo el oficio 2601-0044-2022 solicitando la publicación del Reglamento para el pago de Tiempo extraordinario CNFL.

## 3.5 ÁREA PATRIMONIO

### 1. 3.5.1 Reservas

**Nota 1001-0822-2021 enviada el 20 de diciembre de 2021**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

### RESULTADOS OBTENIDOS

De cinco recomendaciones emitidas a la Dirección Administración y Finanzas, cuatro se encuentran atendidas y una se mantiene en proceso de aplicación; ésta última cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

### RECOMENDACIÓN

Establecer y documentar un mecanismo de control que facilite la verificación periódica de la exactitud de los registros de la cuenta de Reserva Legal, de manera que permita determinar diferencias y adoptar las medidas procedentes de manera oportuna.

### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión del procedimiento "Elaboración del Comprobante de Diario 5", se determina que hay una contradicción en el método de cálculo de la reserva legal, ya que establece:

**"d. El registro en el incremento de la Reserva legal corresponde a un 5% de las utilidades antes de impuestos. ... En este caso se multiplica la utilidad neta por el 5%, el saldo de dicha operación será el que se registre contablemente..."**

Según se establece en el Código de Comercio, lo correcto es que sea calculada sobre la utilidad neta.

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

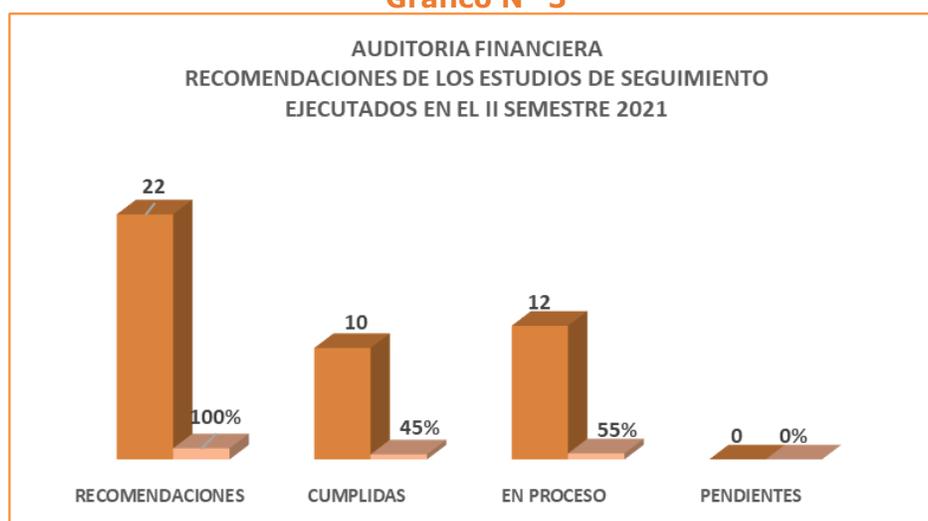
**En correo electrónico del 10 de diciembre de 2021, la jefatura del Área Contabilidad le manifestó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento lo siguiente:**

*"Efectivamente hay un error en la redacción, ya que el cálculo de la Reserva legal se realiza sobre la Utilidad Neta del año.*

*Hay que enviar la Nota para el cambio a Análisis Administrativo y se adjunta el procedimiento para la elaboración del CD-05 corregido".*

Como resultado de los seguimientos efectuados en este semestre, se determinó que de **18** estudios de seguimientos programados para el año 2021, se concluyeron **12** de los cuales, para el segundo semestre de 2021, de 22 (100%) recomendaciones formuladas a la Administración a las que se les brindó seguimiento en este semestre, 10 (45%) fueron atendidas y 12 (55%) están en proceso, tal como se muestra en el siguiente gráfico.

**Gráfico N° 3**



**Fuente:** Registro Especial Estadísticas Auditoría Financiera, GPax /2021

Asimismo, a continuación, se presenta un resumen de la antigüedad de las recomendaciones validadas que se encuentran en proceso y pendientes de aplicación, según los estudios de seguimiento realizados en el segundo semestre 2021 con fecha de corte que se indica en cada informe de resultados del cumplimiento:

**Tabla N° 1**

AUDITORÍA FINANCIERA								
SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES EN PROCESO Y PENDIENTES VALIDADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2021								
Nota N°	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se le eleva Resultado del Seguimiento	Nota N°	Cantidad	Estado		Justificada
						Proceso	Pendiente	
1001-0184-2018	3/5/2018	Dirección Distribución de la Energía	Gerencia General	1001-0734-2021	2	2	0	Si
1001-0607-2018	12/12/2018	Dirección Administración y Finanzas	Gerencia General	1001-0041-2022	1	1	0	Si
1001-0060-2020	12/2/2020	Gerencia General	Gerencia General	1001-0736-2021	1	1	0	Si
1001-0658-2019	13/12/2019	Dirección Comercialización	Gerencia General	1001-0799-2021	2	2	0	Si
1001-0160-2020	13/4/2020	Dirección Administración y Finanzas	Gerencia General	1001-0822-2021	1	1	0	Si
1001-0233-2020	29/4/2020	Dirección Administración y Finanzas	Gerencia General	1001-0828-2021	1	1	0	Si
1001-0613-2020	6/11/2020	Dirección Comercialización	Gerencia General	1001-0036-2022	1	1	0	Si
1001-0648-2020	24/11/2020	Dirección Administración y Finanzas	Gerencia General	1001-0020-2022	2	2	0	Si
1001-0691-2020	18/12/2020	Dirección Administración y Finanzas	Gerencia General	1001-0019-2022	1	1	0	Si
<b>Total Auditoría Financiera</b>					<b>12</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	

**Fuente:** Sistema Gestión Documental Auditoría Interna, Registro Especial Estadísticas Auditoría Financiera, GPAX /2021

Es necesario señalar que se ha debido trasladar a la Gerencia General la atención correspondiente a las recomendaciones en proceso de ocho informes de seguimiento, debido que se venció el plazo establecido para atender las medidas correctivas por parte de la dependencia encargada.

### SERVICIO PREVENTIVO

***No se generaron servicios preventivos.***

### CONSIDERACIONES

Sobre la ejecución de las labores desempeñadas por la Auditoría Financiera, no se presentaron consideraciones de especial atención.

### 3.2 AUDITORÍA OPERATIVA

#### ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2021

##### ÁREA ESTRATEGIA Y DESARROLLO DEL NEGOCIO

###### 1. 4.1.1 Proyectos Empresariales (Reconstrucción de la Red de Distribución Eléctrica Sector Moravia – Guadalupe)

Proceso: Desarrollar la investigación y ejecución de proyectos empresariales. Subproceso: Administrar la implementación de proyectos y obras de la CNFL. Alcance: Revisión de los equipos instalados, el desarrollo y avance del proyecto en ejecución Reconstrucción de la red de distribución eléctrica (Sector Moravia – Guadalupe) durante el año 2021.

**Nota 1001-0082-2022 enviada el 21 de febrero de 2022**

**DIRIGIDO:** Unidad de Proyectos Empresariales

##### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados el cumplimiento de los procedimientos aplicados a la gestión administrativa y operativa del Proyecto de Reconstrucción Integral de la Red Eléctrica Moravia-Guadalupe 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 mayor beneficio para los clientes y la operación de la red eléctrica.

##### RECOMENDACIÓN

*(gestión del riesgo)*

**Considerando las lecciones aprendidas en cuanto a la situación determinada sobre la instalación de fusibles limitadores de corriente, tomar las acciones que procedan para asegurarse que, en futuros proyectos de reconstrucción de redes eléctricas, el personal encargado (director del proyecto, inspectores y otros) utilice la documentación oficial correspondiente y se instale oportunamente los equipos y demás elementos de la red requeridos. Documentar las acciones tomadas.**

##### ÁREA GENERACIÓN DE LA ENERGÍA

###### 1. 4.2.1 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.

**Nota 1001-0099-2022 enviada el 04 de marzo de 2022**

**DIRIGIDO:** Dirección Generación de la Energía

##### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el cumplimiento de los procedimientos aplicados en la gestión administrativa y operativa de las Plantas Hidroeléctricas Daniel Gutiérrez y Balsa Inferior, con el objetivo de evaluar la gestión administrativa y operativa de la generación y administración de la

energía eléctrica, comprobar que las actividades de control establecidas se ejecutan en forma eficiente, eficaz y económica, para obtener el máximo aporte en la satisfacción de la demanda de energía a costos razonables, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (No. R-CO-9-2009), 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisitos de las actividades de control punto d); 4.3 Protección y conservación del patrimonio; 4.3.1 Regulaciones para la administración de activos; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.5.1 Supervisión constante.

Propuesta de procedimiento Alarma ante crecidas del Río Balsa en la Planta Daniel Gutiérrez, oficializada internamente por la Dirección Generación de la Energía por medio de instrucción, Puntos 6.1 y 6.2.

Guía técnica para prevenir la afectación de la fauna silvestre en la red eléctrica. Puntos 6. Condiciones específicas y 7. Sobre los dispersores de fauna.

## RECOMENDACIONES

*(procesos de control)*

**1) Aplicar las acciones que correspondan para que se elabore un documento formal, que establezca los lineamientos que regulen la administración, operación y la responsabilidad del mantenimiento de la línea de media tensión, citada en la observación. Es conveniente participar a la Asesoría Jurídica Empresarial en lo que le compete sobre este tipo de regulaciones.**

*(gestión del riesgo)*

**2) Realizar un análisis sobre el estado de la infraestructura que se encuentra sin uso en el tramo comprendido desde Los Ángeles de San Ramón hasta El Alto Villegas, considerando el costo y beneficio para la CNFL y documentar las acciones a tomar.**

*(gestión del riesgo)*

**3) Aplicar y documentar las acciones que correspondan para que se asegure que las escalas de nivel ubicadas en las tomas de agua sobre el Río Balsa de las Plantas Hidroeléctricas Daniel Gutiérrez y Balsa Inferior puedan ser monitoreadas desde las cámaras de vídeo instaladas. Con base en los resultados, tomar las medidas que procedan.**

*(gestión del riesgo)*

**4) Realizar un análisis para determinar si la situación descrita en la condición de esta observación B) se presenta en las demás plantas hidroeléctricas y tomar las acciones respectivas, en caso de ser necesario. Es necesario documentar los resultados y medidas adoptadas.**

*(procesos de control)*

**5) Gestionar y documentar las acciones correspondientes para subsanar las situaciones descritas en los puntos b, c y d de esta observación C), según la normativa aplicable.**

*(gestión del riesgo)*

**6) Tomar las acciones respectivas para que se evalúen las condiciones de seguridad de los otros bancos de transformadores y de las subestaciones de las demás plantas hidroeléctricas, con el propósito de determinar si cumplen con los criterios establecidos**

en la normativa aplicable e implementar las medidas que correspondan. Documentar las acciones a tomar.

*(gestión del riesgo)*

**7) Implementar las medidas de control que correspondan para asegurarse que, cuando se presente alguna situación en los bancos de transformadores y en las subestaciones eléctricas de las plantas hidroeléctricas que pueda afectar la seguridad de su infraestructura, la misma sea corregida a la brevedad posible. Documentar las medidas adoptadas.**

### **2. 4.2.3 Mantenimiento a plantas de generación de electricidad**

Proceso: Generar energía eléctrica. Subprocesos: ejecutar el mantenimiento electromecánico, gestionar el mantenimiento y mejoras a la infraestructura civil, reparar y medir elementos mecánicos. Alcance: Plantas de Generación Brasil, Cote, Valle Central.

**Nota 1001-0081-2022 enviada el 21 de febrero de 2022**

**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 de los subprocesos: ejecutar el mantenimiento electromecánico, gestionar el mantenimiento y mejoras a la infraestructura civil, reparar y medir elementos mecánicos; las actividades relacionadas sobre el servicio de mantenimiento electromecánico de potencia, civil, preventivo y correctivo que se le ejecuta a las plantas de generación Brasil, Cote y Valle Central, la supervisión periódica sobre los operarios, para comprobar el uso del equipo requerido para proteger su integridad física en la ejecución de las labores, las observaciones giradas en el informe que emite el Centro Control de Energía sobre la resolución de las averías, los procesos del Centro de Despacho sobre la coordinación de operaciones, operación del sistema e interacción con el MER y asuntos normativos, verificar el programa para llevar a cabo la reparación y medición de elementos mecánicos solicitados por la CNFL y los clientes externos, las inspecciones de calidad, el tiempo de entrega de los equipos reparados, verificar las acciones que está aplicando la Administración para controlar que no se interrumpa la operación normal de las plantas hidroeléctricas por la eventual afectación de la emergencia nacional (COVID-19) y verificar el cumplimiento de las medidas sanitarias establecidas para la protección de la seguridad física de los trabajadores y garantizar la continuidad del proceso de generación de energía eléctrica.

#### **RECOMENDACIONES**

*(procesos de control)*

**1) Aplicar las acciones que correspondan, para que se actualicen los procedimientos "Mantenimiento Preventivo Electromecánico y Civil para Plantas de Generación de Energía Eléctrica" y "Mantenimiento Correctivo Electromecánico y Civil para Plantas de Generación de Energía Eléctrica".**

*(procesos de control)*

**2) Aprobar, oficializar e implementar los documentos actualizados, según la recomendación 1), mediante las instancias correspondientes.**

Nota: De conformidad con las Normas de Control Interno para el Sector Público (4.1 Actividades de control) es responsabilidad del titular subordinado adoptar las actividades de control pertinentes las cuales, comprenden 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.

## ÁREA COMERCIALIZACIÓN

### 1. 4.4.3 Gestión de cobro y devoluciones de efectivo

Proceso: Gestión de la comercialización. Subprocesos: Gestionar cobro y devoluciones de efectivo. Alcance: Unidades Sucursal Guadalupe, Desamparados y Central.

**Nota 1001-0047-2022 enviada el 04 de febrero de 2022**

**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, las acciones aplicadas por la Administración para controlar que las actividades que se ejecutan en las Unidades Sucursal Guadalupe, Desamparados y Central, 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 de esta actividad.

#### RECOMENDACIONES

*(proceso de control)*

**1) Aplicar las acciones que correspondan para que los técnicos especializados 4 (Supervisor) ejerzan una supervisión oportuna sobre los técnicos comerciales encargados del proceso de recaudación en la Agencia Metropolitana y Sucursal Central, en atención de la regulación establecida en el punto 4) del procedimiento: "Entrega parcial de dinero efectivo y otros valores".**

*(proceso de control)*

**2) Aplicar las acciones que correspondan para que la Dirección Comercialización actualice el instructivo "Elaboración mensual de informes sobre acumulación para faltantes".**

*(proceso de control)*

**3) Aprobar, oficializar e implementar el documento actualizado, según la recomendación 1), mediante las instancias correspondientes.**

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

*(proceso de control)*

**4) Aplicar las acciones que correspondan para que en las sucursales Guadalupe y Central, contemplen la atención de los servicios que registraron consumo en meses anteriores, según el acumulado del reporte FAQ 0490 (Contratos liquidados con infraestructura activa con consumo sin facturar) del sistema SIPROCOM. Es conveniente, comunicar a las demás sucursales la importancia de aplicar esta recomendación.**

Nota: Por la metodología utilizada para la definición de la muestra, los anexos no reflejan algunos consumos mensuales mayores a 300 kWh, los cuales se sugiere que sean considerados dentro los análisis que se realicen en cada Sucursal.

*(proceso de control)*

**5) Documentar las acciones que se aplicarán para atender los servicios inactivos y suspendidos que se indican en el Anexo N°2 de esta observación.**

*(proceso de control)*

**6) Documentar las acciones que se aplicarán para atender los servicios cuyo estado de infraestructura se muestra como desconectado en terreno según el sistema SIPROCOM y que se indican en el Anexo No. 3 de esta observación.**

*(proceso de control)*

**7) Aplicar las acciones que correspondan para que la Dirección Comercialización corrobore si la actualización al procedimiento "Devoluciones de dinero" considera los aspectos mencionados en esta observación.**

*(proceso de control)*

**8) Aprobar, oficializar e implementar el documento actualizado, según la recomendación 1), mediante las instancias correspondientes.**

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

**Nota 1001-0084-2022 enviada el 21 de febrero de 2022**

**DIRIGIDO:** Dirección Administración y Finanzas

#### **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; actividades

relacionadas con las entregas parciales del ingreso recibido, controles que se aplican en los depósitos diarios que realiza el supervisor de cajas, seguimiento de los datos enviados al Área Administración Financiera, aplicación de los procedimientos para establecer los faltantes y sobrantes, período medio de cobro mensual, gestión de cobro de los servicios, de consumos dejados de facturar y por liquidaciones, traspaso de cuentas pendientes a incobrables, trámite de las devoluciones de dinero en efectivo a favor del cliente, la existencia de procedimientos, acciones aplicadas por la Administración para controlar que las actividades que se ejecutan en las Unidades Sucursal Guadalupe, Desamparados y Central, no sean eventualmente afectadas por la emergencia nacional (COVID-19); 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

*(proceso de control)*

**1) Tomar las acciones que correspondan para que se determinen las causas por las cuales se generaron los cambios de ubicación de las cámaras, una vez finalizadas las remodelaciones en los edificios de las sucursales Guadalupe y Desamparados. Documentar los resultados determinados.**

*(proceso de control)*

**2) Aplicar las acciones que correspondan, con base en lo solicitado en la recomendación 1), para evitar que, en lo sucesivo, se presente una situación similar.**

*(gestión de riesgo)*

**3) Tomar las acciones que correspondan para que se lleve a cabo el seguimiento requerido que permita realizar las modificaciones en la infraestructura y la instalación de las cámaras en las sucursales Guadalupe y Desamparados se realicen en el menor tiempo posible. Es necesario documentar las medidas tomadas.**

## 4.5 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.

**Nota 1001-0017-2022 enviada el 21 de enero de 2022**

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización

### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de los subprocesos: administración de los inventarios físicos de los materiales y equipos por las sucursales Escazú, Heredia y el Área Administración de la Energía Altos Consumidores; materiales y equipos que no tienen movimiento y las acciones correctivas que se toman al respecto; si en los inventarios se identifican la existencia de materiales y equipos obsoletos o defectuosos; movimientos de entrada, salida y saldos de los materiales y equipos existentes en la bodega; condiciones de infraestructura y de dispositivos de seguridad; adquisición de equipos y materiales, para controlar que este proceso no sea eventualmente afectado por la emergencia nacional (COVID-19); acciones aplicadas por la Administración para controlar que las actividades que se ejecutan en las sucursales Heredia,

Escazú y el Área Administración de la Energía Altos Consumidores, no sean eventualmente afectadas por la emergencia nacional (COVID-19) y el cumplimiento de las medidas sanitarias en la protección de la seguridad física de los trabajadores.

### RECOMENDACIONES

*(proceso de control)*

**1) Aplicar las acciones que correspondan para que los jefes de las áreas técnicas de las sucursales Heredia y Escazú y del Área Administración de la Energía Altos Consumidores atiendan la regulación establecida en el apartado 5 y punto 6.15 del procedimiento "Recepción, custodia y entrega de materiales en las bodegas de la Dirección Comercial". Es conveniente comunicar a las demás sucursales la importancia de aplicar esta recomendación.**

*(proceso de control)*

**2) Aplicar las acciones que correspondan para que la Dirección Comercialización actualice los procedimientos "Transferencia de materiales entre el Área Almacén y bodegas de la Dirección Comercialización" y "Recepción, custodia y entrega de materiales en las bodegas de la Dirección Comercial".**

*(proceso de control)*

**3) Aprobar, oficializar e implementar los documentos actualizados, según la recomendación 1), mediante las instancias correspondientes.**

*(proceso de control)*

**4) Tomar las acciones que correspondan para que se analice la aplicación de las medidas disciplinarias contra el funcionario que incumplió los lineamientos y directrices emitidas por la Administración en relación con las medidas para minimizar el impacto del COVID 19 en las actividades de la dependencia.**

*(proceso de control)*

**5) Aplicar las acciones que correspondan para que la jefatura del Área Técnica de la Sucursal Heredia atienda lo establecido en la carta 1001-0014-2021 del 08-01-2021, emitida por la Auditoría Interna a la Dirección Comercialización, respecto al servicio preventivo relacionado con la aplicación de la "Guía técnica para prevención y gestión del COVID-19 en la CNFL. Es conveniente, comunicar a las demás sucursales la importancia de aplicar esta recomendación.**

*(gestión de riesgo)*

**6) Tomar las acciones que correspondan para que la jefatura del Área Técnica de la Sucursal Heredia asigne la administración de la bodega a funcionarios que cuenten con el perfil requerido para dicha labor. Es conveniente comunicar a las demás Sucursales la importancia de aplicar esta recomendación.**

*(proceso de control)*

**7) Aplicar las acciones que correspondan para que se establezca un seguimiento a la investigación a cargo del Área Seguridad y, una vez que se dispongan de los resultados, tomar las acciones pertinentes.**

## 4.6 ÁREA GERENCIA

### 1. 4.6.1 Resultados Seguimiento a la Estrategia Empresarial 2019-2023

Alcance: 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 II Trimestre del 2021.

**Nota 1001-0836-2021 enviada el 21 de diciembre 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.

### 2. 4.6.2 Resultados Seguimiento a la Estrategia Empresarial 2019-2023

Alcance: 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 II Trimestre del 2021.

**Nota 1001-0836-2021 enviada el 21 de diciembre 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 ESTRATEGIA Y DESARROLLO DEL NEGOCIO

### 1. 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

## 4.7 OTRAS ACTIVIDADES

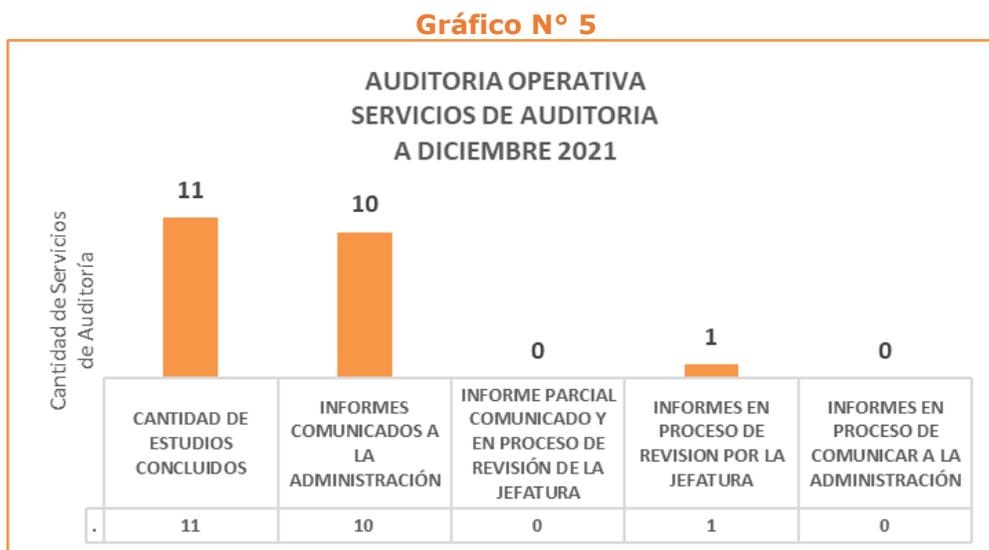
### 4.7.1 ESTUDIO: Servicios preventivos y estudios especiales brindados por la Auditoría Operativa

Alcance: Servicios de asesoría, advertencia y estudios especiales brindados por la Auditoría Operativa.

**Nota:** Para el período de 2021 no se presentó ningún servicio preventivo o estudio especial.

En resumen, de **11** estudios programados en el año 2021, **11 (100%)** se encuentran concluidos de los cuales: 10 (91%) estudios se encuentran con informes comunicados a la Administración; 1 (9%) estudios con informe en proceso de revisión por parte de la jefatura.

A continuación, se presenta gráficamente:



**Fuente:** Registro Especial Estadísticas Auditoría Operativa, GPAX /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 DISTRIBUCIÓN DE LA ENERGÍA

### 1. 4.3.1 Mantenimiento al sistema de distribución

**Nota 1001-0052-2022 enviada el 08 de febrero de 2022**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

#### RESULTADOS OBTENIDOS

De las dos recomendaciones emitidas a la Dirección Distribución de la Energía, una fue aplicada y una se mantiene en proceso; ésta última cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas ya se cumplió.

#### RECOMENDACIÓN

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

#### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

**Las acciones para atender los aspectos planteados en la recomendación se encuentran en proceso de aplicación. Al respecto, en el correo electrónico del 21-01-2022 el Proceso Análisis Administrativo le manifestó al profesional de auditoría, lo siguiente:** "El día de hoy se ingresa al SIGED del Proceso Análisis Administrativo la carta 6001-0025-2022 de la Dirección Distribución de la Energía sobre la solicitud de implementación del Procedimiento coordinación de suspensión de servicio eléctrico, el cual elimina los siguientes documentos: Procedimiento coordinación de suspensiones programadas en redes de distribución eléctrica y Procedimiento suspensión de servicio eléctrico". **En ese sentido, a la fecha del seguimiento no se había tramitado dicha aprobación.**

**Cabe destacar que, aunque se ha indicado que el procedimiento ya se está implementando, no se logró comprobar la existencia de una comunicación oficial dentro de la Dirección Distribución de la Energía que sustente la aplicación de dicho documento.**

**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

**Mediante correo electrónico del 19-01-2022, el jefe de la Unidad Ampliaciones y Mantenimiento del Sistema de Distribución le manifestó al profesional de auditoría, lo siguiente:**

*"...adjunto le envió las notas 6201-0038-2022 y 6001-0025-2022, las cuales corresponden al envío para formalización de la actualización del Procedimiento "Coordinación para suspensión de Servicio Eléctrico", el cuál fue actualizado e implementado desde el año pasado, aproximadamente desde Junio; sin embargo por un error en la etapa final de enviarlo a la Dirección de Distribución para que procediera con el trámite formal ante Análisis Administrativo,*

no fue sino hasta hoy que se elaboraron las notas oficiales mencionadas anteriormente para su envío a actualización.

Es importante mencionar que aunque no se había oficializado dicho procedimiento, el mismo ya está implementado y en uso desde el año pasado y su principal variante en esta edición, es la coordinación de los encargados de las suspensiones directamente con los oficiales del Área Centro de Control de la Energía, de las secuencias de operaciones tanto para desenergizar la zona de trabajo como a la hora de restablecer el servicio”.

**Asimismo, mediante correo electrónico del 20-01-2022, el jefe de la Unidad Ampliaciones y Mantenimiento del Sistema de Distribución amplió su respuesta e indicó lo siguiente:**

“...sobre los documentos generados hoy atendiendo las correcciones en los nombres de los archivos y en el texto del procedimiento “Coordinación de Suspensión del Servicio Eléctrico” el cuál sustituye los siguientes documentos:

- Procedimiento coordinación de suspensiones programadas en redes de distribución eléctrica
- Procedimiento suspensión de servicio eléctrico

Este asunto de la sustitución de ambos procedimientos que se encontraban vigentes, fue coordinado por las compañeras, Ana María Alemán de la Dirección de Distribución y Sandra Monge de Análisis Administrativo.

Adicionalmente se sustituyó el SIGED 6201-0038-2022 por el 6201-0040-2022, en el caso del 6001-0025-2022, este se modificó; pero mantiene el mismo número de consecutivo. En cuanto al nombre del archivo del procedimiento, se corrigió el nombre y la fecha para no generar confusiones y del cual le adjunto copia”.

## 2. 4.3.2 Comprar energía y administrar el sistema de distribución

**Nota 1001-0050-2022 enviada el 07 de febrero de 2022**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

### RESULTADOS OBTENIDOS

De las dos recomendaciones emitidas a la Dirección Distribución de la Energía, una fue aplicada y una se mantiene en proceso; ésta última cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas ya se cumplió.

### RECOMENDACIÓN

2) Aprobar y oficializar el documento que se elabore según la recomendación 1), mediante las instancias correspondientes.

### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

**Las acciones para atender los aspectos planteados en la recomendación se encuentran en proceso de aplicación. Al respecto, en el correo electrónico del 10-01-2022 el Proceso Análisis Administrativo le manifestó al Profesional de Auditoría, lo siguiente:** “en relación con su solicitud de información sobre el Procedimiento instalación, reubicación, operación y mantenimiento de los equipos de maniobra utilizados en la red de distribución aérea, se informa que este documento ingresó mediante carta 6110-0443-2021 del 02 de noviembre

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". **Cabe señalar que, a la fecha de este seguimiento, no se había tramitado dicha aprobación.**

**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

**Mediante correo electrónico del 17-01-2022, el director de la Dirección Distribución de la Energía le manifestó al Profesional de Auditoría, lo siguiente:**

*"En relación con su solicitud, he estado analizando con mi compañera Natalia Mora y en realidad, de mi parte, al enviar la información a Análisis Administrativo, se da por un hecho que ellos van a proceder conforme a todas las actividades y responsabilidades que tienen; por otro lado, dentro del respeto que existe, en lo relacionado a la organización de una dependencia y debido a que es un Área dentro de la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial y esto corresponde a otra Dirección, de mi parte existe un respeto absoluto en el manejo propio del trabajo de cada dependencia de las otras Direcciones de la CNFL.*

*Debido a lo indicado anteriormente, de mi parte no existe un seguimiento, luego del envío de la información; pero como puede apreciar en el correo el Ing. Franco Mora Carranza, jefe del Área Centro de Control de Energía, indica que no han tenido retroalimentación al respecto por parte de Análisis Administrativo, pero ya se han implementado las acciones establecidas en el procedimiento".*

#### ÁREA COMERCIALIZACIÓN

##### 1. 4.4.2 Atención al cliente en ventanilla

**Nota 1001-0001-2022 enviada el 03 de enero de 2022**

**DIRIGIDO:** Dirección Administración y Finanzas

#### RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Dirección Administración y Finanzas se encuentra en proceso cuyo plazo establecido para su atención ya se cumplió.

#### RECOMENDACIÓN

Establecer las medidas que se aplicarán, para subsanar los aspectos indicados en los anexos N°1, 2 y 3 de esta observación.

#### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

**Las acciones para atender los aspectos planteados en la recomendación se encuentran en proceso de aplicación. Al respecto, en correo electrónico del 15-12-2021 la jefatura de la Unidad Logística le comunicó al Profesional de Auditoría encargado del seguimiento, lo siguiente:** *"En atención a las consultas generadas al PADE, me permito*

entregar las respuestas a los puntos del estudio 4.4.2 Atención al cliente en ventanilla. (1001-0091-2021) con corte actual, en donde, aún no se logra consolidar la mejora a la Agencia Metropolitana, ya que, incluso es una actividad que se deberá ejecutar con presupuesto 2022, sin embargo, sigue en ruta, ya que, actualmente ya movilizamos al personal y están reubicados en forma temporal, para tener listo el espacio de trabajo para atenderlo apenas concluya el proceso de contratación...”.

## 2. 4.4.5 Recaudación (Agencias Externas)

**Nota 1001-0837-2021 enviada el 21 de diciembre de 2021**

**DIRIGIDO:** Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial

### RESULTADOS OBTENIDOS

De las cuatro recomendaciones emitidas a la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, tres fueron aplicadas y una se mantiene en proceso; ésta última dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

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.

### RECOMENDACIÓN

2) Aprobar y oficializar el documento que se elabore según la recomendación 1), mediante las instancias correspondientes.

### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

**Las acciones para atender los aspectos planteados en la recomendación se encuentran en proceso de aplicación. Al respecto, en el correo electrónico del 23-11-2021 el Proceso Análisis Administrativo le remitió al Profesional de Auditoría, la nota 2100-0613-2021 del 10-11-2021 enviada al Director de la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio con la propuesta del “Reglamento para la gestión documental”, considerando las observaciones que fueron realizadas en su oportunidad por dicha dirección, con el propósito de que el mismo fuese aprobado. No obstante, al momento de este seguimiento al 09-12-2021 no se había tramitado dicha aprobación.**

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.

### 3. 4.4.5 Recaudación (Agencias Externas)

**Nota 1001-0814-2021 enviada el 15 de diciembre de 2021**

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización

#### RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Dirección Comercialización se mantiene en proceso cuyo plazo establecido para su atención ya se cumplió.

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.

#### 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 el correo electrónico del 27-10-2021 la Coordinadora del Proceso Administración de la Recaudación remitió al Profesional de Auditoría encargado del seguimiento la evidencia de la actualización del procedimiento y el respectivo envió al Proceso Análisis Administrativo, este último mediante correo electrónico del 05-11-2021 indicó lo siguiente: "se le informa que dicho documento ingresó mediante la carta 4215-0091-2021 (adjunto) el 13/07/2021 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".**

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.

### 4. 4.4.4 Gestión de cobro y devoluciones de efectivo

**Nota 1001-0003-2022 enviada el 05 de enero de 2022**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

#### RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Unidad Administración Financiera y Contable se mantiene en proceso; cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas ya se cumplió.

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.

#### RECOMENDACIÓN

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

#### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

**La recomendación para aprobar y oficializar el Procedimiento: "Revisión, Registro y Reporte de Ingresos Diarios" está en proceso de aplicación.**

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

#### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

**En correo electrónico del 18-11-2021, la jefatura del Área Administración Financiera manifestó lo siguiente:**

*"El documento fue remitido a Análisis Administrativo, incluso tenemos la nota de aceptación de dicho Proceso.*

*Estamos a la espera de la atención del mismo, aunque hemos consultado y lo que nos indican es que "está haciendo fila" en una lista grande de documentos por actualizar."*

### ÁREA GERENCIA

#### **1. Seguimiento al informe de la CGR (DFOE-EC-SGP-00001-2020 del 03-08-2020).**

**Nota 1001-0812-2021 enviada el 15 de diciembre de 2021**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

#### RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida por la Contraloría General de la República se encuentra atendida.

#### RECOMENDACIÓN

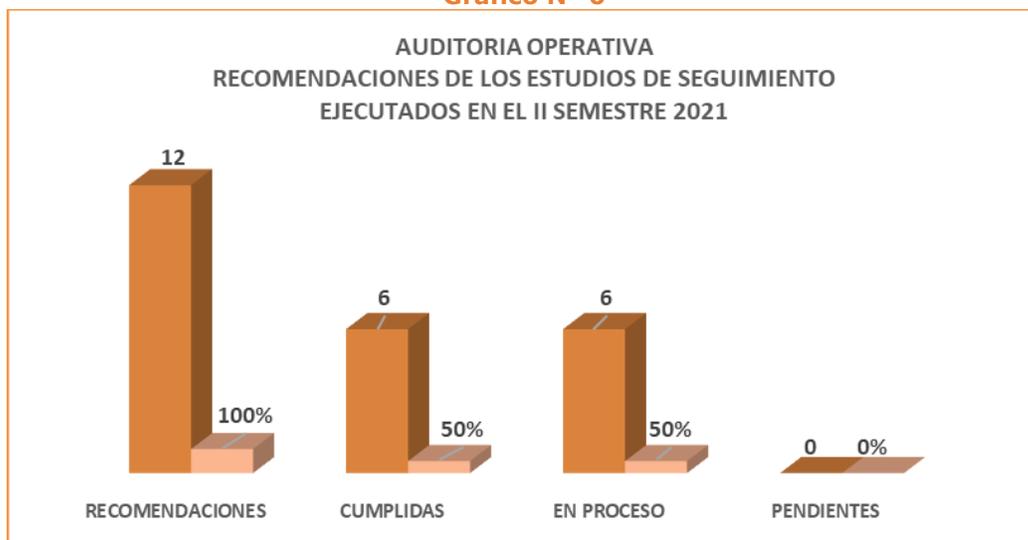
Es primordial que las entidades definan planes de recuperación, que consideren al menos las estrategias, el personal, los procedimientos y los recursos humanos, financieros y de tecnologías de información, que necesitarán para mantener sus operaciones y servicios en los niveles habituales.

### SITUACIÓN ACTUAL (APLICADA)

Mediante la revisión de los documentos correspondientes (Circular 2100-0530-2021 del 30-09-2021 comunicada por el Proceso Análisis Administrativo sobre la actualización del Manual para el Centro de Operaciones de Emergencia de la CNFL y correo electrónico del 09-11-21 del encargado del Comité Operativo de Crisis donde le manifestó al Profesional en Auditoría a cargo del seguimiento lo siguiente: "Efectivamente logramos culminar la gestión. La Comunicación fue hecha vía correo electrónico por Análisis Administrativo el pasado 30 de setiembre y el Manual actualizado incluye ahora los conceptos considerados del Informe de la CGR Eje 1."); se determinó que el aspecto planteado en la recomendación fue aplicado.

Como resultado de los seguimientos efectuados en este semestre, se determinó que de **20** estudios de seguimientos programados para el año 2021, se concluyeron **24** de los cuales, para el segundo semestre de 2021, de 12 (100%) recomendaciones formuladas a la Administración a las que se les brindó seguimiento en este semestre, 6 (50%) fueron atendidas y 6 (50%) están en proceso, tal como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 6



Fuente: Registro Especial Estadísticas Auditoría Operativa, SIGED Auditoría, GPAX /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								
SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES EN PROCESO Y PENDIENTES VALIDADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2021								
Nota N°	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se le eleva Resultado del Seguimiento	Nota N°	Cantidad	Estado		Justificada
						Proceso	Pendiente	
1001-0290-2021	27/4/2021	Dirección Distribución de la Energía	Gerencia General	1001-0052-2022	1	1	0	Si
1001-0302-2021	4/5/2021	Dirección Distribución de la Energía	Gerencia General	1001-0050-2022	1	1	0	Si
1001-0056-2020	7/2/2020	Área Servicios Generales	Dirección Administración y Finanzas	1001-0001-2022	1	1	0	Si
1001-0085-2021	19/1/2021	Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial	Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial	1001-0837-2021	1	1	0	Si
1001-0045-2021	25/2/2020	Dirección Comercialización	Dirección Comercialización	1001-0814-2021	1	1	0	Si
1001-0237-2021	19/3/2021	Unidad Administración Financiera y Contable	Gerencia General	1001-0003-2022	1	1	0	Si
<b>Total Auditoría Operativa</b>					<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	

**Fuente:** Sistema Gestión Documental Auditoría Interna, Registro Especial Estadísticas Auditoría Operativa, SIGED Auditoría, GPax / 2021

Es necesario señalar que se ha debido trasladar a la Gerencia General la atención correspondiente a las recomendaciones validadas en proceso de tres informes de seguimiento, debido que se venció el plazo establecido para atender las medidas correctivas por parte de la dependencia encargada.

### SERVICIO PREVENTIVO

**No se generaron servicios preventivos.**

### CONSIDERACIONES

En el segundo semestre del año 2021 se incapacitó una profesional de auditoría por maternidad.

### 3.3 AUDITORÍA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

#### ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2021

#### ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

##### **1. 5.1.1 Seguimiento a la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023**

Alcance: Seguimiento realizado por la Auditoría Interna al cumplimiento de la "Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023", perspectivas Financiera, Clientes, Procesos, Aprendizaje y Crecimiento, así como Responsabilidad Socio Ambiental, para el II Trimestre del 2021.

##### **Nota 1001-0836-2021 enviada el 21 de diciembre de 2021**

**DIRIGIDO:** Consejo de Administración

**Nota:** La Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicación emitió informe parcial y el detalle de este 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 15 oportunidades de mejora (seis generales y nueve específicas) que contribuyen en el mejoramiento de las situaciones determinadas.

##### **2. 5.1.3 ESTUDIO: 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).

##### **Nota 1001-0031-2022 enviada el 28 de enero de 2022**

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización

#### 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 Y c. 1.2 Objetivos del SCI; 1.4 Responsabilidad de jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 4.1. Actividades de control, incisos b, c y e, 4.2 Requisitos de las actividades de control; inciso b, c, d y g, 4.3.1 Relaciones para la administración de activos; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información 4.4.1 Documentación y registro de la gestión Institucional; 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones; 4.5.1 Supervisión constante; inciso c y e. 4.5.2 Gestión de proyectos; 4.6

Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico; 5.6.1 Confiabilidad y 5.7 Calidad de la comunicación.

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE): 1.2 Gestión de la Calidad, 1.3 Gestión de riesgos, 2.1 Planificación de las tecnologías de información; 2.5 Administración de recurso financieros, inciso h del 3.1 Consideraciones generales de la implementación TI, 1.4.7 Continuidad de los servicios de TI; 2.5 Administración de recursos financieros y 4.5 Manejo de Incidentes.

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones 04/06/2015-CNFL Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y Circular 2100-0084-2015); 1.10 Administración de la Calidad, 2.5 Instalación y acreditación de tecnologías, 3.4. Aseguramiento de la continuidad del servicio; 3.6 Identificación y Asignación de Costos; 3.10 Administración de problemas e incidentes; 3.13 Administración de Operaciones; 4.1 Monitoreo de los procesos de TIC y 4.2 Evaluación del Control.

Política Redes Eléctricas Inteligentes, Compañía Nacional de Fuerza y Luz, 21 de abril 2020: C. Contenido, punto 3 y 4.

Plan Financiero 2020, aprobado por el Consejo de Administración, acta Sesión Ordinaria No. 2490, capítulo III, artículo 1º, el 19-11-2019, apartado OTROS SUPUESTOS GENERALES, Punto 4) Servicio Administrado de Infocomunicación de medición inteligente de electricidad (Medidores inteligentes AMI) y Beneficios cualitativos de implementar el servicio.

Estrategia Empresarial de la CNFL 2019-2023, versión 06, 10-08-2021: OEC 08. Incrementar la cantidad de productos y servicios del portafolio; OEC 09. Índice de estudios de satisfacción del cliente, OEP 10. Optimizar los procesos internos mediante la modernización y transformación digital, indicador porcentaje de avance de las iniciativas de Redes Inteligentes en CNFL.

## RECOMENDACIONES

*(procesos de control)*

**1) Analizar y establecer las acciones que correspondan para definir un mecanismo para medir la calidad y el nivel de satisfacción de los clientes a los cuales se les ha instalado un medidor inteligente (AMI) en el área servida de la CNFL, con el fin de promover que los productos y servicios establecidos a través de éstos se base en un enfoque de eficiencia y mejoramiento continuo, y promover el cumplimiento de lo detallado en el apartado Otros Supuestos Generales, punto 4) Servicio Administrado de Infocomunicación de medición inteligente de electricidad (Medidores inteligentes AMI) y Beneficios cualitativos de implementar el servicio, según el Plan Financiero 2020, aprobado por el Consejo de Administración, acta Sesión Ordinaria No. 2490, capítulo III, artículo 1º, del 19-11-2019.**

*(procesos de dirección)*

**2) Analizar y documentar las acciones de seguimiento por parte del Administrador del Contrato CNFL-ICE para la zona Escazú y las Áreas Técnicas de las Sucursales, sobre los medidores AMI actualmente instalados en toda la zona servida de la CNFL, para investigar y tratar de manera oportuna las causas que ocasionan los problemas presentados según el reporte que emite el Área LASIMEE, con el fin de disminuir el riesgo de recurrencia e impacto de estas incidencias ante futuras implementaciones, y dar garantía razonable sobre el cumplimiento del apartado Otros supuestos generales, punto 4) Servicio Administrado de Infocomunicación de medición inteligente de**

**electricidad (Medidores inteligentes AMI) y Beneficios cualitativos de implementar el servicio, según el Plan Financiero 2020, aprobado por el Consejo de Administración, acta Sesión Ordinaria No. 2490, capítulo III, artículo 1º del 19-11-2019.**

**Nota 1001-0034-2022 enviada el 01 de febrero de 2022**

**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 c. 1.2 Objetivos del SCI; 4.1. Actividades de control, inciso c. 4.2 Contribución al logro de los objetivos con un costo razonable; 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones e inciso c 4.5.2 Gestión de proyectos.

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE): 1.2 Gestión de la Calidad, 2.1 Planificación de las tecnologías de información; 2.5 Administración de recurso financieros e inciso h, 3.1 Consideraciones generales de la implementación de 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); 1.5 Administración de las Inversión y 3.6 Identificación y Asignación de Costos.

Política Redes Eléctricas Inteligentes, Compañía Nacional de Fuerza y Luz, 21 de abril 2020: C. Contenido, punto 4.

Estrategia Empresarial de la CNFL 2019-2023, versión 06, 10-08-2021: OEC 08. Incrementar la cantidad de productos y servicios del portafolio; OEP 10. Optimizar los procesos internos mediante la modernización y transformación digital, indicador porcentaje de avance de las iniciativas de Redes Inteligentes en CNFL.

### **RECOMENDACIÓN**

*(procesos de control)*

**Analizar y documentar las actividades de control requeridas para que la Administración cuente con un modelo que mida la relación costo-beneficio de cada una de las iniciativas REI en la CNFL, con el fin de determinar si los beneficios que se han venido obteniendo, a través de las etapas implementadas de cada una, justifican sus costos asociados y que soporte el cumplimiento del inciso c. de la Norma<sup>1</sup> 4.2 Contribución al logro de los objetivos con un costo razonable y promover el cumplimiento del objetivo estratégico de la perspectiva procesos internos establecido sobre el indicador porcentaje de avance de las iniciativas REI. Con base en los resultados, tomar las acciones correspondientes.**

<sup>1</sup> Normas de Control Interno para el Sector Público, emitida por la Contraloría General de la República, Resolución N-2-2009-CO-DFOE

### **3. 5.1.4 ESTUDIO: 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: Transformación Digital - Procesos Servicio al Cliente.

**Nota 1001-0688-2021 enviada el 01 de noviembre 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 Operar la Infraestructura TIC: Transformación Digital - Procesos Servicio al Cliente; conforme lo establece:

Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) (CGR): 2.1 Ambiente de control, 2.2 Compromiso superior, 2.4 Idoneidad del personal, 2.5 Estructura organizativa, 4.1 Actividades de control, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 5.4 Gestión documental, 5.6 Calidad de la información y 5.7 Calidad de la Comunicación, 5.9 Tecnologías de Información.

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE de la Contraloría General de la República)<sup>1</sup>: 1.1 Marco estratégico de TI, 1.2 Gestión de la Calidad, 1.3 Gestión de riesgos, 1.6 Decisiones sobre asuntos estratégicos de TI.

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones (CNFL): 1.1 Planificación Estratégica de Tecnología de la Información, 1.4 Organización y Relaciones de las áreas de TIC, 1.6 Comunicación de la orientación y aspiraciones gerenciales y 1.10 Administración de la Calidad.

Estrategia Empresarial 2019-2023 (v.6) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A., Perspectiva Proceso Internos, Objetivo Corporativo OEP 10 – Optimizar los procesos del Grupo ICE, mejorando los instrumentos de medición de resultados, tiempos, costos y eficacia para impulsar la modernización y transformación digital; Objetivo Estratégico OEP 10. Optimizar los procesos internos mediante la modernización y transformación digital.

## RECOMENDACIONES

(procesos de dirección)

**1) Analizar los resultados generales obtenidos de la percepción de los encuestados sobre fortalezas y debilidades con relación al tema proceso de transformación digital a nivel empresarial que se describen en el adjunto Resultados Encuesta de Percepción, y establecer las acciones que se consideren pertinentes para implementar oportunidades de mejoras integrales sobre el tema.**

(procesos de dirección)

**2) Valorar y documentar la conveniencia de establecer una Estrategia Integral de Transformación Digital, que considere los principales ejes identificados por Sanas Prácticas como los detallados en el adjunto Resultados Encuesta de Percepción. Con base en los resultados, tomar las acciones que correspondan.**

### 4. 5.1.6 Auditoría Continua

Proceso: Auditar. Subproceso: Fiscalizar la gestión institucional. Alcance: Áreas de la Auditoría Interna.

**Nota 1001-0025-2022 enviada el 27 de enero de 2022**

**DIRIGIDO:** Jefatura Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias

## PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el análisis de los servicios de auditoría ejecutados en períodos anteriores sobre la aplicación del pliego tarifario, con el fin de identificar los tratamientos de riesgo establecidos por la Administración; identificación de las pruebas aplicadas con el fin de determinar formulas utilizadas, herramientas aplicadas y grado de posible automatización.

Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE, CGR): 5.3 Armonización de los sistemas de información con los objetivos, 5.4 Gestión documental, 5.6 Calidad de la Información y 5.9 Tecnologías de información.

Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna: 1220 Cuidado profesional.

## RECOMENDACIONES

**1) Las actividades que forman parte del proceso para la aplicación pliego tarifario y sus fuentes de datos, al ser un proceso en esencia de actualización de parámetros en el sistema SIPROCOM, el mismo inicia con un trámite administrativo, y en su gestión incluye controles administrativos no automatizados. Sin embargo, para que este proceso sea automatizable y califique para la implementación de una metodología de auditoría continua se podría realizar 100% automatizado o semiautomático considerando las premisas que en el apartado de conclusiones del informe de resultados se detallan.**

**2) Se sugiere que en la medida de lo posible no se utilice el muestreo estadístico para la revisión de la aplicación del pliego tarifario; es mejor trabajar con toda la población, ya que los saltos entre los registros a seleccionar por muestreo podrían ser**

de importancia y el riesgo de detección (posibilidades de encontrar inconsistencias) podría aumentar.

3) Propuesta que contiene una descripción de pasos a seguir, para realizar un proceso que permita verificar la actualización del pliego tarifario (aplicado al sector residencial); tomando en cuenta lo concluido en relación con este caso aplicado. Cabe indicar que se podría valorar implementar acciones para automatizar o semi automatizar la validación de la aplicación del Pliego tarifario a través de la implementación de técnicas de auditoría continua, aspecto que se propone analizar en el documento citado.

**Nota:** El estudio realizado no se contabiliza para efectos de estadísticas, debido a que corresponde a un trabajo para el desarrollo de la auditoría continua para la Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias.

## ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN

### ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

#### 1. 5.1.5 ESTUDIO: 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).

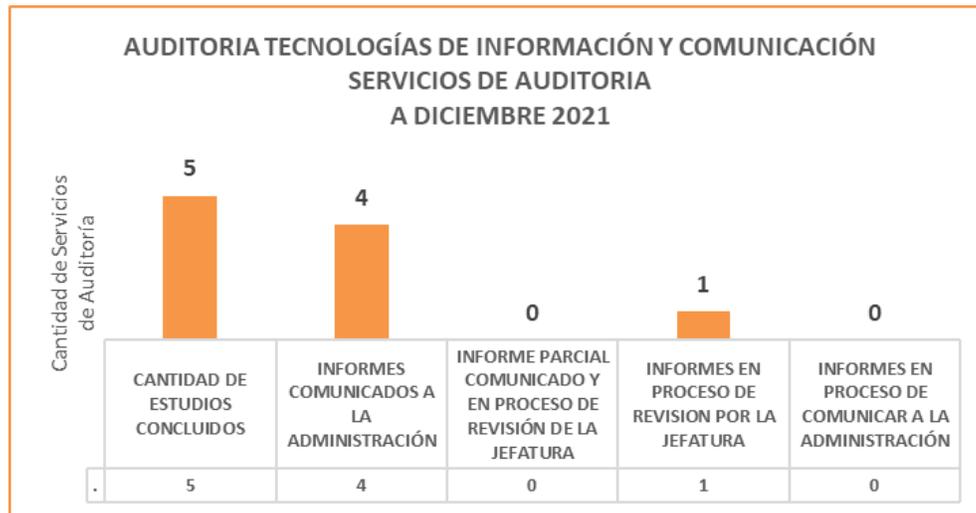
#### OBJETIVO

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, de **5** estudios programados en el año 2021, **5 (100%)** se encuentran concluidos de los cuales: 4 (80%) estudios se encuentran con informes comunicados a la Administración; 1 (20%) estudios con informe en proceso de revisión por parte de la jefatura, 0 (0%) estudios con informe parcial comunicado y en proceso de revisión de la jefatura, 0 (0%) estudios con informes en proceso de comunicar a la Administración, 0 (0%) estudios con informes pendientes.

A continuación, se presenta gráficamente:

**Gráfico N° 7**



**Fuente:** Registro Especial Estadísticas Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación, GPAX /2021

## ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

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

### ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

#### **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)**

**Nota 1001-0803-2021 enviada el 07 de diciembre de 2021**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

La recomendación emitida a la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio, y que en el informe anterior se encontraba en proceso, fue atendida, cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas ya se cumplió.

## 2. 5.1.7 Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y comunicación: Áreas Centralizadas y Descentralizadas

**Nota 1001-0823-2021 enviada el 20 de diciembre de 2021**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

### RESULTADOS OBTENIDOS

Las dos recomendaciones emitidas a la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación; se encuentran en proceso de implementación, cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas ya se cumplió.

### RECOMENDACIÓN

1) Tomar las acciones que correspondan para que se revise y actualice el documento "Plan Continuidad de Servicios de TIC". Asimismo, establecer el mecanismo de control que se estime conveniente para que se evidenciar la revisión periódica y actualización del documento, según se determine necesario.

Se sugiere tomar en consideración los siguientes aspectos:

- Garantizar el alineamiento del documento al "Plan de Continuidad del Negocio".
- Garantizar la revisión de todos los cambios en la Plataforma Tecnológica desde su última revisión.
- Determinar el plazo que se estime pertinente para la revisión y actualización periódica del documento. Incluido, un mecanismo de control que garantice su observancia y ejecución.

### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

La Jefatura de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC), en correo electrónico del 06-12-2021, comunicó al profesional de la Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicación (ATIC) el estado de la atención de la recomendación y suministró la evidencia documental respectiva.

Se revisaron y analizaron los siguientes aspectos y documentos incorporados en el enlace de conexión suministrado por la Jefatura de la UTIC en oficio 2801-0243-2021 del 14-10-2021 a la Auditoría Interna (AI) y ATIC:

- Plan Continuidad de Servicios de TIC.
- *Matriz de Recursos TIC 2021.*
- *Matriz de Relaciones-Activos TIC-Información Sensible 2021.*
- Enlace del mecanismo de control de cambios.

Se determinó que se cumple, razonablemente, con lo requerido de: "... se revise y actualice el documento "Plan Continuidad de Servicios de TIC". Asimismo, establecer el mecanismo de control que se estime conveniente para que se evidenciar la revisión periódica y actualización del documento ...".

En nota 2801-0241-2021 del 14-10-2021, la Jefatura de a UTIC remite a la Coordinadora del Proceso Análisis Administrativo, documento "2801 A 01 Plan continuidad de servicios de TIC" para realizar la gestión de actualización respectiva. Sin embargo, a la fecha del presente seguimiento, no se ha realizado su publicación oficial.

**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

La Jefatura de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC), en correo electrónico del 06-12-2021, indicó:

*"... Debido a lo referenciado en el punto #1, se realizaron las actualizaciones correspondientes al documento: "Plan Continuidad de Servicios de TIC". Una vez realizada la acción, se envió de forma inmediata mediante la referencia 2801-0241-2021 al Proceso de Análisis Administrativo para su correspondiente actualización en el sitio oficial de la empresa (Intranet) (Ver archivo de evidencia). Se está a la espera de la publicación oficial referente, por parte de esa instancia. Según Análisis Administrativo la referencia ingreso al SIGED de esta dependencia mediante carta 2801-0241-2021, el 14 de octubre 2021, se comunica que este fue asignado a la Sra. Ivannia Cisneros Valverde para iniciar con su atención y posterior trámite de aprobaciones ante las instancias pertinentes..."*

#### RECOMENDACIÓN

Valorar en la implementación del Plan de acción que se establezca para el cumplimiento del requerimiento de la Resolución R-DC-17-2020 de la Contraloría General de la República entre otros, los siguientes aspectos:

- a) Para el tema de "Gobernanza de Tecnologías de Información y Comunicación", se sugiere utilizar como referencia de mejor práctica la Norma INTE ISO IEC 38500 20151.
- b) Para el tema de "Continuidad de Tecnologías de Información y Comunicación", se sugiere utilizar como referencia de mejor práctica la Norma ISO IEC 270312.
- c) Revisar y analizar el alineamiento y la vinculación de los diferentes "Marcos de Gestión". Valorar utilizar el "Marco de Gobernanza de TIC" como base y del cual se derivan y relacionan los otros, prioritariamente:
  - Gestión de Servicios de TIC.
  - Seguridad de la Información.
  - Continuidad de Servicio de TIC.
- d) Realizar las acciones que correspondan para garantizar la observancia y cumplimiento, del Marco definido, en todos los niveles de Gestión (Estratégico, Táctico y Operativo) de la CNFL y a nivel transversal.
- e) Analizar si la Estructura Organizacional que soporta la gestión de las TIC se encuentra acorde con la estrategia empresarial y considera la aplicación efectiva y eficiente del marco de gestión de las tecnologías de información y comunicación que finalmente se establezca en la CNFL.

#### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

**Se comunicó lo correspondiente a la Gerencia General en el oficio 1001-0810-2021, del 13-12-2021 "Servicio preventivo relacionado con la atención de la Resolución R-DC-17-2020 de la Contraloría General de la República sobre la declaración, aprobación y divulgación del marco de gestión de las tecnologías de información y comunicación".**

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En la nota 1001-0810-2021 emitida por la Auditoría Interna el 13-12-2021 se incorporó el comentario de la Administración remitido por la Jefatura de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC), en correo electrónico del 06-12-2021.

### 3. 5.1.3 Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información: Administración del Esquema Virtual de Procesamiento

**Nota 1001-0833-2021 enviada el 21 de diciembre de 2021**

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

### RESULTADOS OBTENIDOS

De las cuatro recomendaciones emitidas a la Dirección Estrategia y Desarrollo de Negocios; dos se encuentran aplicadas y dos se encuentran en proceso de implementación dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas

### RECOMENDACIÓN

En cumplimiento de la "Directriz para asignación de Roles y Responsabilidades en la Gestión de Seguridad de la Información"; analizar, establecer e incorporar en el "Plan de trabajo para la implementación en 2019-2021 del Marco de Seguridad de la Información en la CNFL" las acciones que correspondan para asegurar, razonablemente, la implementación de actividades formales cuyo objetivo sea monitorear, analizar y reportar de forma preventiva los eventos, alertas, debilidades o vulnerabilidades de Seguridad Lógica (ciberseguridad) en los niveles tácticos y operativos de la CNFL.

### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

**La Jefatura de la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio, en correo electrónico del 13-12-2021, comunicó al profesional de la Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicación (ATIC) el estado de la atención de la recomendación y suministró la evidencia documental sobre:**

- **Reuniones y acuerdos del escenario propuesto para la atención de eventos de seguridad lógica, según minuta 013-2021 del 15-10-2021 y correo del 10-12-2021 remitido por la Jefatura de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC) a la Jefatura Área Infraestructura y Operación de Servicios de TI (AIyOSTI).**
- **Nombramiento de comisión, según correo del 9-12-2021 remitido por la Jefatura de la UTIC al Proceso Gestión de Servicios; Proceso Dotación y Soporte a Infraestructura, Proceso Servicios de Administración de Red de Infocomunicaciones y sus respectivas jefaturas.**

**Por lo que se determinaron los siguientes aspectos:**

- **Se realizó una propuesta de escenario para la atención de la gestión de los eventos de seguridad lógica.**
- **Está en proceso la solicitud a la Administración Superior sobre los recursos humanos, financieros y técnicos necesarios para implementar el escenario propuesto.**

- **Está pendiente de implementar el escenario aprobado para las actividades formales de monitorear, analizar y reportar de forma preventiva los eventos, alertas, debilidades o vulnerabilidades de Seguridad Lógica, conforme a los recursos asignados.**

- **Está pendiente la incorporación en el "Plan de trabajo para la implementación del Marco de Seguridad de la Información en la CNFL" el escenario aprobado por la Administración.**

**Por tanto, los aspectos solicitados en la recomendación se consideran en proceso de implementación en el plazo estimado por la Administración para su cumplimiento.**

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

La Jefatura de la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio, en correo electrónico del 13-12-2021, comunicó al profesional de la Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicación (ATIC) lo siguiente:

"...

*2. Solicitar a la Administración Superior los recursos humanos, financieros y técnicos necesarios para implementar el escenario propuesto.*

*El estado actual es pendiente, se creó un comité para que realice un estudio de mercado del escenario propuesto, además de realizar la recomendación de recursos humanos, financieros y técnicos necesarios para la implementación, en este punto no se cumplió la fecha planificada debido a la aprobación tardía del presupuesto de inversión y de las de las cargas de trabajo actuales (fin de período) para atender las iniciativas de inversión, provocando un desfase en la proyección del cumplimiento de la actividad programada.*

*3. Implementar el escenario aprobado para las actividades formales de monitorear, analizar y reportar de forma preventiva los eventos, alertas, debilidades o vulnerabilidades de Seguridad Lógica, conforme a los recursos asignados.*

*El estado actual es pendiente, depende del escenario aprobado del punto 2, aún está dentro de las fechas planeadas.*

*4. Incorporar en el "Plan de trabajo para la implementación en 2019- 2021 del Marco de Seguridad de la Información en la CNFL" el escenario aprobado por la Administración Superior para el correspondiente seguimiento.*

*El estado actual es pendiente, depende del escenario aprobado del punto 2..."*

#### **RECOMENDACIÓN**

Analizar, establecer y documentar las acciones que correspondan para mitigar la vulnerabilidad de Seguridad que representa para la CNFL los equipos personales de los funcionarios que ingresan de manera remota a la Red Interna de Comunicación de la Compañía.

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

**La Jefatura de la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio, en correo electrónico del 13-12-2021, comunicó al profesional de la ATIC el estado de la atención de la recomendación y suministró la evidencia documental respectiva.**

**Se revisaron y analizaron los siguientes aspectos y/o documentos:**

- **Reuniones y acuerdos al respecto.**
- **Acciones para mitigar las vulnerabilidades de seguridad de las computadoras personales.**

Se verificó que la Jefatura Área Infraestructura y Operación de Servicios de TI (AIyOSTI) remitió el 03-11-2021 a la Jefatura la Unidad de Tecnologías de Información y comunicación (UTIC) documento "*Analizar y Documentar las acciones correspondientes para mitigar la vulnerabilidades de seguridad en los equipos personales*" donde se detallan acciones relacionadas para mitigar la vulnerabilidad de Seguridad que representa para la CNFL los equipos personales de los funcionarios que ingresan de manera remota a la Red Interna de Comunicación de la Compañía. Sin embargo, está en proceso de revisión e implementación.

Por tanto, los aspectos solicitados en la recomendación se consideran en proceso de atención, y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

#### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

La Jefatura de la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio, en correo electrónico del 13-12-2021, comunicó al profesional de la ATIC, lo siguiente:

"...

*Implementar las acciones analizadas y documentadas para mitigar las vulnerabilidades de Seguridad que representa para la CNFL los equipos personales de los funcionarios.*

*Respuesta: estado actual en proceso, se encuentra dentro del periodo 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) - DC

**Nota 1001-0834-2021 enviada el 21 de diciembre de 2021**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

#### RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Dirección Comercialización, y que en el informe anterior se encontraba en proceso, fue atendida, cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas ya se cumplió.

#### 5. 5.1.4 Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación: Redes Eléctricas Inteligentes (REI)

**Nota 1001-0835-2021 enviada el 21 de diciembre de 2021**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

#### RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a Dirección Comercialización, que en el seguimiento anterior se reportó en proceso de implementación, se encuentra atendida, cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas ya se cumplió.

## 6. 5.1.2 Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación: Redes Eléctricas Inteligentes (REI)

**Nota 1001-0842-2021 enviada el 21 de diciembre de 2021**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

### RESULTADOS OBTENIDOS

Las cuatro recomendaciones remitidas en el informe a la Gerencia General, se encuentran atendidas y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

## 7. 5.1.6 Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación: Gestión de Servicios

**Nota 1001-0012-2022 enviada el 18 de enero de 2022**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

### RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Gerencia General se encuentra pendiente, cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas ya se cumplió.

### RECOMENDACIÓN

Revisar y ajustar toda la normativa interna vigente relacionada; considerando el nuevo marco regulatorio del SGSTI.

### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

El Sub-director de la Dirección Comercialización, en correo electrónico del 13-12-2021, comunicó al profesional de la Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicación (ATIC) el estado de la atención de la recomendación según el Plan de trabajo definido para estos efectos y suministró la evidencia documental respectiva.

De la revisión y análisis de la documentación aportada, se observa el Plan de Trabajo "IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS" realizado por la Administración para el cumplimiento de su implementación. Se determinaron las actividades realizadas (color verde), las actividades pendientes con el plazo vencido (color rojo) y las actividades pendientes dentro del plazo establecido (color amarillo).

	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Nombres de los recursos
0	▲ IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS	740 días?	vie 1/1/21	vie 22/12/23	
1	▲ FASE DE PLANIFICACIÓN DEL SGS	160 días	vie 1/1/21	jue 19/8/21	
2	Definir el equipo de trabajo	2 mss	vie 1/1/21	jue 25/2/21	Dirección Comercial
3	Realizar capacitación del equipo de trabajo en norma ISO 20000	3.5 mss	vie 26/2/21	jue 10/6/21	Dirección Comercial
4	Establecer los roles y responsabilidades del SGS	3.5 mss	vie 26/2/21	jue 10/6/21	Dirección Comercial;Equipo
5	Definir los beneficios y objetivos de gestión de servicio	1 ms	vie 14/5/21	jue 10/6/21	Dirección Comercial;Equipo
6	Analizar riesgos para la implementación de la norma	1.5 mss	vie 11/6/21	jue 22/7/21	Equipo de Trabajo;Área de R
7	Definir el plan de cambio SGI (9001-18001-45001-55000)	1.5 mss	vie 11/6/21	jue 22/7/21	Equipo de Trabajo;USGPE
8	Definir un plan de comunicación general (Gestión de Cambio Organizacional)	1.5 mss	vie 11/6/21	jue 22/7/21	Equipo de Trabajo;UC
9	Definir el alcance del SGS	1 ms	vie 23/7/21	jue 19/8/21	Equipo de Trabajo;Dirección
10	▲ FASE DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGS	560 días	vie 20/8/21	vie 24/11/23	
11	Analizar la normativa de Gestión de Servicios del Grupo ICE.	1 ms	vie 20/8/21	jue 16/9/21	Equipo de Trabajo
12	Verificar la brecha en la normativa contra la norma ISO 20000	2 mss	vie 17/9/21	jue 11/11/21	Equipo de Trabajo
13	Elaborar cronograma de trabajo para cierre de brecha	1 ms	vie 12/11/21	jue 9/12/21	Equipo de Trabajo
14	Cerrar la brecha para la normativa interna	24 mss	vie 10/12/21	vie 24/11/23	Equipo de Trabajo
15	Realizar capacitación de Auditores	1 ms	lun 30/10/23	vie 24/11/23	Equipo de Trabajo
16	▲ FASE DE CIERRE	20 días?	lun 27/11/23	vie 22/12/23	
17	Trasladar a la USGPE la gestión de la norma	1 ms	lun 27/11/23	vie 22/12/23	Equipo de Trabajo;USGPE

**De lo anterior, las acciones vinculadas con la atención de la recomendación se encuentran pendientes.**

#### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

El Sub-director de la Dirección Comercialización, en correo electrónico del 13-12-2021, señala: "... es altamente probable que tengamos que reformular el plan de trabajo heredado del primer equipo de trabajo...

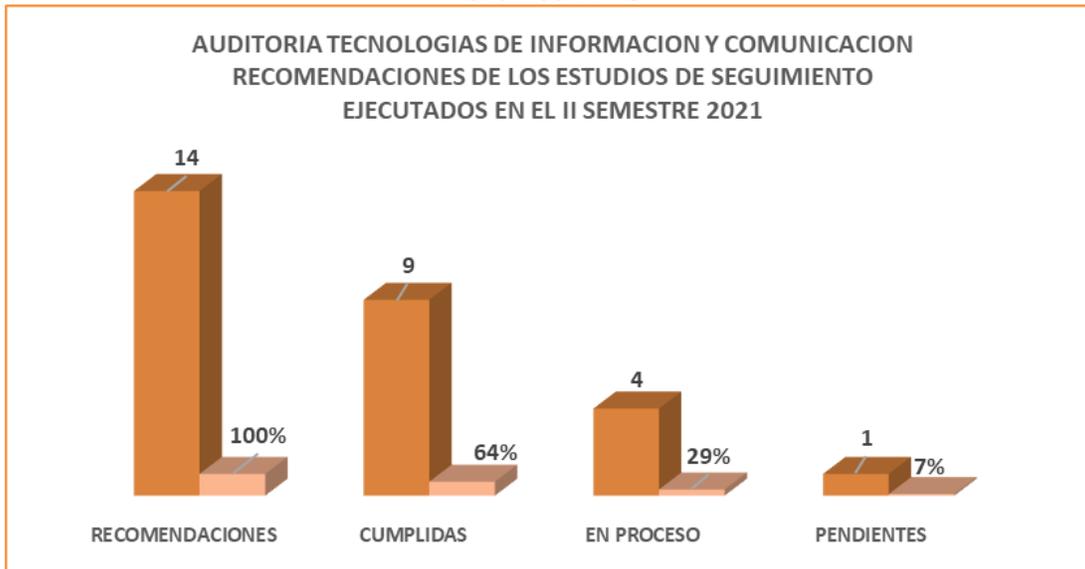
...Por temas presupuestarios, la Unidad de Talento Humano no podía asumir los costos de la capacitación de la norma 20 000, por eso desde la Dirección nos dimos a la tarea de ubicar contenido presupuestario, trasladarlo y dotarlos para poder proceder, esa capacitación fue realizada en el mes de octubre 2021. La capacitación se consideró necesaria para poder comprender el alcance de la norma según los objetivos propuestos.

Producto de la capacitación y la transmisión de conocimientos por parte de experto en el tema, nos encontramos con tarea de dilucidar su correcta aplicación y alcance, Minor Arce y su equipo de trabajo está coordinando realizar un análisis sobre la norma, considerando los conocimientos adquiridos.

Esperamos en los próximos días tener la reunión indicada y que es altamente probable que tengamos que reformular el plan de trabajo heredado del primer equipo de trabajo...".

Como resultado de los seguimientos efectuados en este semestre, se determinó que de **13** estudios de seguimientos programados para el año 2021, se concluyeron **16** de los cuales, para el segundo semestre de 2021, de 14 (100%) recomendaciones formuladas a la Administración a las que se les brindó seguimiento en este semestre, 9 (64%) fueron atendidas, 4 (29%) están en proceso y 1 (7%) se encontraban pendientes de aplicar, tal como se muestra en el siguiente gráfico.

**Gráfico N° 8**



**Fuente:** Registro Especial Estadísticas Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación, SIGED Auditoría, GPAX/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° 3**

AUDITORÍA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN								
SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES EN PROCESO Y PENDIENTES VALIDADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2021								
Nota N°	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se le eleva Resultado del Seguimiento	Nota N°	Cantidad	Estado		Justificada
						Proceso	Pendiente	
1001-0135-2021	18/2/2021	Unidad Tecnologías de Información y Comunicación	Gerencia General	1001-0823-2021	2	2	0	Si
1001-0668-2020	11/12/2020	Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio	Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio	1001-0833-2021	2	2	0	Si
1001-0600-2019	8/11/2019	Gerencia General	Gerencia General	1001-0012-2022	1	0	1	Si
<b>Total Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación</b>					<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	

**Fuente:** Sistema Gestión Documental Auditoría Interna, Registro Especial Estadísticas Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación, GPAX2021

Es necesario señalar que se ha debido trasladar a la Gerencia General la atención correspondiente a las recomendaciones validadas en proceso de un informe de seguimiento, debido que se venció el plazo establecido para atender las medidas correctivas por parte de la dependencia encargada.

## SERVICIO PREVENTIVO COMUNICADO EN EL PERÍODO 2021

### SERVICIOS DE ADVERTENCIA

#### 1. 5.2.1 Servicio preventivo relacionado con la atención de la Resolución R-DC-17-2020 de la Contraloría General de la República sobre la declaración, aprobación y divulgación del marco de gestión de las tecnologías de información y comunicación.

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 (Áreas Centralizadas y Des-centralizadas). Alcance: Administración y operación de los Sistemas medulares y Software empresarial que soportan los Procesos y Servicios impactados por la pandemia (COVID 19) que sufre el país.

**Nota 1001-0810-2021 enviada el 13 de diciembre de 2021**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

### SITUACIÓN DETERMINADA

**D.1)** Mediante correo del 15 de setiembre del 2021 y 19-10-2021, la Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicación (ATIC) le solicitó a la Jefatura de la UTIC lo siguiente:

#### **"...B) MARCO DE GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

...

*En atención a la resolución R-DC-17-2020, el cual se adjunta y emitido por la Contraloría General de la República (CGR) con relación a la implementación del Marco de Gestión de las TIC en las instituciones, entidades, órganos u otros sujetos pasivos de la fiscalización de la CGR y como parte del seguimiento a la nota 1001-0135-2021 resultados del estudio 5.1.7 Mantener la infraestructura tecnologías de información y comunicación y sistemas de información: Áreas centralizadas y descentralizadas emitida el 18 de febrero del 2021 le solicito suministrar el cronograma detallado correspondiente a la atención de esta resolución..."*

En correo del 19-10-2021 se indicó:

*"... Según lo indicado en su oportunidad, por favor suministrarnos la **evidencia documental de las actividades finalizadas**, según cronograma actualizado de la implementación del Marco de Gestión de la TIC..."*

La Jefatura de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC), en correo electrónico del 01-11-2021, le comunicó al profesional de la ATIC encargado del estudio seguimiento, un avance del estado de la atención de la recomendación y suministró la evidencia documental respectiva (minuta reunión CETI: 002-2021 del 12-05-2021 y 014-2021 del 21-10-2021 con acuerdos sobre ajustes por las jefaturas de UTIC al documento borrador "Marco para el Gobierno y la Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación – CNFL").

**D.2)** Ante consulta realizada por el profesional de la ATIC, la Jefatura de la UTIC en correo del 06-12-2021, comunicó el estado de la atención de la recomendación indicando lo siguiente:

"... A la fecha, se cuenta con un documento denominado: "Marco para el Gobierno y la Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación – CNFL", el cual fue generado y aprobado por parte de la Administración de la UTIC en primera instancia. Fue presentado a nivel de jefatura de la DEDN, el jueves 4 de noviembre del 2021. El mismo fue presentado al Comité Asesor de TIC, el 24 de noviembre 2021. Se espera presentarlo a la Gerencia General, el 8 de diciembre del 2021, para su correspondiente aprobación, para luego elevarlo al Consejo de Administración en Enero 2022 ...".

También, la Jefatura de la UTIC indicó lo siguiente:

"... El problema del incumplimiento de la fecha programada se presenta por las condiciones de aprobación tardía del presupuesto de inversión, lo que repercute en las cargas de trabajo para atender las iniciativas de inversión, provocando un desfase en la atención de la actividad programada y por lo tanto el no cumplimiento en la fecha estimada...".

Sin embargo, el Marco para el Gobierno y la Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación no tiene vinculación directa con iniciativas de inversión y la Resolución de la Contraloría General de la República, para gestionar dicho Marco, se emitió el 27 de marzo de 2020 y así tomar las acciones oportunas correspondientes y emitir en tiempo la propuesta al jerarca.

#### **ADVERTENCIA**

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

*(proceso de dirección)*

**Asegurarse que la actuación de la Administración atienda en el plazo correspondiente lo establecido en la Resolución R-DC-17-2020 del 17 de marzo de 2020, publicada en la Gaceta No. 62 del 27 de marzo de 2020, donde la Contraloría General de la República (CGR) señala: "..., el jerarca deberá aprobar el marco de gestión de tecnologías de información y establecer un proceso de implementación gradual de cada uno de sus componentes.**

**...Todas las instituciones, entidades, órganos u otros sujetos pasivos de la fiscalización de la Contraloría General de la República deberán haber declarado, aprobado y divulgado el marco de gestión de las tecnologías de información y comunicación requerido en la modificación incorporada en esta resolución a las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), a más tardar el 1° de enero del 2022..."**

#### **SEGUIMIENTO SERVICIO PREVENTIVO**

##### **7.2.2 Servicio preventivo relacionado con la implementación del Apps Microsoft 365**

**Nota 1001-0005-2022 enviada el 05 de enero de 2022**

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

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Las tres advertencias señaladas en el informe se encuentran en mejora por lo que las condiciones que dieron origen a las advertencias y riesgos comunicados se mejoran.

**2. 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 15 de diciembre 2021.**

**Nota 1001-0021-2022 enviada el 26 de enero de 2022**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

**RESULTADOS OBTENIDOS**

De las tres advertencias señaladas y que en el informe de seguimiento anterior se reportaron que se mantienen, se encuentran en la misma condición, por lo que las condiciones que dieron origen a la advertencia y riesgos comunicados se mantienen.

Cabe indicar que en oficio 1001-0830-2021 del 20-12-2021, la Auditoría Interna realizó consulta a la Gerencia General del ICE sobre el estado actual en que se encuentra la suscripción del contrato de dación de pago del cargador rápido de 50kW de potencia, activo 86217, serie MCQCA07190002 y tomando en consideración que, según los registros de la Administración de la CNFL, desde el 30 de julio de 2020 se hizo entrega formal del activo al funcionario del ICE señor José Francisco Quesada Herrera con cédula de identidad número 1-1101-0442, consulta que a la fecha del seguimiento no se ha recibido respuesta por parte de la Gerencia General del ICE.

**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 correo enviado por parte de la Coordinadora de la Gerencia General, con fecha 13-12-2021, donde se adjunta la Nota 3001-0450-2021 del 13-12-2021, en la cual se indica lo siguiente:**

*"...En su momento mediante oficio 3001-0379-2021 del 01/11/2021 se informó que esta acción estaba en un 90% y que se estaba a la espera del pronunciamiento del ICE sobre la versión final del "Contrato de Dación de Pago", tomando en consideración que por parte de la CNFL se realizaron todas las gestiones asociadas al contrato. (Elaboración del borrador, envío al ICE para consulta, atención de observaciones del ICE y nuevamente el envío). Después de enviada la última versión del contrato, se le ha dado seguimiento mediante correos electrónicos con los responsables por parte del ICE, sin embargo, a la fecha el ICE no se ha pronunciado. El 22 de noviembre, ante la última consulta de seguimiento realizada al señor Roberto Quirós Balma, de la División de Generación de la Gerencia de Electricidad, indica que "La Lic. López hizo algunas recomendaciones que el equipo de Distribución y Comercialización debe atender", respuesta que deja claro que no ha cumplido su tarea. Es importante indicar que esta situación es ajena a las posibilidades de atención de este tema ya que dependemos directamente del aval que otorgue el ICE al contrato final para finiquitar el proceso de Dación de Pago por el traslado del equipo de carga rápida para vehículos eléctricos. ..."*

**En correo del 22-11-2021, la Jefatura de la Unidad Administración Financiera y Contable de la CNFL, consulta a la Asesora Legal Dirección Consultoría y Procesos Judiciales del ICE:**

"...Quisiera saber en qué situación se encuentra el tema de la dación de pago por la entrega de la estación de carga rápida. Por el mecanismo de dación, recordemos que el pago se hace aplicándolo a la factura vigente que tenga la CNFL por compras de Energía al ICE. A estas alturas del año, la única factura que se emitirá será el cobro de noviembre que normalmente se factura para los primeros días de diciembre.

Si existiera una posibilidad de resolver en el tiempo que queda sería genial, de no ser así, será un tema que pasará para el año 2022, lo cual no es bueno porque ya llevamos más de 1 año en trámites..."

**En correo del 22-11-2021 emitido por la División Generación Gerencia Electricidad a la Unidad Administración Financiera de la CNFL, Asesora Legal Dirección Consultoría y Proceso Judiciales del ICE y a un funcionario de Negocio Ingeniería y Construcción del ICE, señala:**

"...La Lic. López hizo algunas recomendaciones que el equipo de Distribución y Comercialización debe atender.

*Copia a Isaac Rojas para que esté al tanto de su correo y la atención correspondiente..."*

Cabe indicar que en oficio 1001-0830-2021 del 20-12-2021, la Auditoría Interna realizó consulta a la Gerencia General del ICE sobre el estado actual en que se encuentra la suscripción del contrato de dación de pago del cargador rápido de 50kW de potencia, activo 86217, serie MCQCA07190002 y tomando en consideración que, según los registros de la Administración de la CNFL, desde el 30 de julio de 2020 se hizo entrega formal del activo al funcionario del ICE señor José Francisco Quesada Herrera con cédula de identidad número 1-1101-0442, consulta que a la fecha del seguimiento no se ha recibido respuesta por parte de la Gerencia General del ICE.

Por lo expuesto a la fecha de este seguimiento no se ha recibido la acreditación asociada a la dación de pago correspondiente al monto invertido en la adquisición del activo centro de recarga rápida; por lo que los aspectos advertidos se mantienen.

#### **ADVERTENCIAS**

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 MANTIENE)**

**En correo enviado por parte de la Coordinadora de la Gerencia General, con fecha 14-12-2021, donde se adjunta nota 3001-0450-2021 del 13-12-2021, en la cual se indica lo siguiente con respecto a la normativa solicitada:**

"...Al respecto, se adjunta el borrador del Procedimiento "TRÁMITE DE DACION EN PAGO POR ENTREGA DE UN BIEN A EMPRESAS DEL GRUPO ICE" mediante el cual se ordena y asegura el proceso de Dación de Pago por entrega de un bien a futuro. El Procedimiento en mención considera lo siguiente: 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. d) Establecer un coordinador que sea el encargado de velar por el desarrollo del procedimiento y las acciones correspondientes que permitan cumplir con el objetivo...".*

**Asimismo, la Dirección Administración y Finanzas en nota 3001-0447-2021 del 10-12-2021 remite el "PROCEDIMIENTO: TRÁMITE DE DACION EN PAGO POR ENTREGA DE UN BIEN A EMPRESAS DEL GRUPO ICE" al Proceso de Análisis Administrativo, para su revisión y oficialización respectiva.**

**Con relación a la advertencia 3 sobre observar el cumplimiento de lo establecido en el Reglamento para los procesos de contratación de las empresas del Instituto Costarricense de Electricidad, Artículo 44 se corrobora, que en el "PROCEDIMIENTO: TRÁMITE DE DACIÓN EN PAGO POR ENTREGA DE UN BIEN A EMPRESAS DEL GRUPO ICE", punto 3 Responsabilidades, se incorporó lo indicado. Sin embargo, en consulta realizada en documentos vigentes de la intranet de la CNFL, el 17 de diciembre de 2021, se verifica que el Procedimiento en detalle aún no ha sido oficializado.**

**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.**

**Los aspectos señalados en la advertencia 2) y 3) se mantienen.**

### **CONSIDERACIONES**

Sobre la ejecución de las labores desempeñadas por la Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación, se requiere comunicar que personal técnico de la dependencia brindó soporte en tecnologías de información al personal de la Auditoría Interna para apoyar las labores asignadas.

### 3.4 AUDITORÍA ESTUDIOS ESPECIALES Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS

#### INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2020<sup>2</sup>

##### ÁREA ADMINISTRATIVA

#### 1. 6.1.9 ESTUDIO: 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.

#### **Nota 1001-0055-2022 enviada el 09 de febrero de 2022**

**DIRIGIDO:** Consejo de Administración

*Cabe indicar que en oficio 1001-0841-2021 del 21-12-2021 la Auditoría Interna remitió al Consejo de Administración el borrador del informe y este fue conocido en la Sesión No. 2578 del 24-01-2022.*

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con Gobierno Corporativo, para validar la suficiencia y la efectividad de las acciones que realiza la Administración en los siguientes temas:

- Relaciones entre las partes interesadas (Accionistas, Consejo de Administración, Acreedores, Alta Administración de la CNFL, Auditoría Interna, Auditoría Externa y Ente de Fiscalización y de Regulación), con el propósito de determinar si dichas relaciones facilitan un mejor desempeño de la CNFL y consecuentemente, en la prestación del servicio público responsable y transparente.
- Continuidad del servicio, la gestión financiera y la atención al cliente, con el fin de monitorear y verificar la ejecución eficiente del Sistema de Control Interno (SCI).
- Regulación de modificaciones referente a la estructura organizacional y manual de puestos.
- Acciones emitidas por el Consejo de Administración (CA) para corroborar el cumplimiento, suficiencia y validez de los controles internos vigentes que permitan fortalecer el SCI y la Gestión Integral de Riesgos.
- Revisar cambios en la Estrategia Empresarial 2019-2023, así como la formulación de planes remediales asociados.
- Análisis de mecanismos de control del CA para atender las recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República, la Auditoría Interna y Auditoría Externa.
- Análisis de los informes de Gobierno Corporativo, que son sometidos al conocimiento del CA o preparados por este que le permita tomar decisiones oportunas.
- Administración de Riesgos.
- Sanas Prácticas de Gobierno Corporativo.
- Políticas Corporativas.
- Código de Ética y Conducta.
- Acuerdos del Consejo de Administración
- Reglamento Interior de Trabajo.
- Asesores del Consejo de Administración.
- Procedimientos para la aprobación de Estados Financieros.

<sup>2</sup> Debido a la naturaleza de los alcances del estudio concluido en el año 2020, se consideró necesario realizar validación en el año 2021.

## RECOMENDACIONES

*(procesos de dirección)*

**1) Analizar la conveniencia de instruir a la Gerencia para que el CA conozca y apruebe el Marco Orientador Establecimiento y funcionamiento de la Gestión Integral de Riesgos en la CNFL, así como la elaboración de la declaración del apetito al riesgo empresarial; de tal forma que el Órgano Colegiado disponga de este insumo que coadyuve en la toma decisiones y a la vez se cumpla con lo establecido artículo 12. Estrategia de gestión de riesgo y artículo 13. Apetito de Riesgo y Declaración del Apetito de Riesgo. Sección III del Reglamento sobre Gobierno Corporativo Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, así como lo indicado en Sección III Juntas Directivas, Artículo 19 Funciones incisos 15,19 y 20 del Reglamento Corporativo de Organización y el Artículo 4.- Deberes del Consejo de Administración del Reglamento Interno del Consejo de Administración de la CNFL.**

*(gestión del riesgo)*

**2) Valorar la posibilidad de conformar una comisión de riesgos que asesore al CA en lo relacionado con las políticas de gestión de riesgos, la capacidad y el apetito al riesgo de la CNFL, seguimiento de la ejecución de la declaración del apetito al riesgo y la presentación de informes sobre el estado de la cultura de riesgo.**

*(procesos de dirección)*

**3) Analizar la pertinencia de instruir a la Gerencia General para que, en las solicitudes de ajuste a la Estrategia Empresarial de la CNFL, se comunique al CA un reporte integral de las variaciones en los indicadores y metas presentadas en el período que abarca dicha Estrategia con el propósito de proveer al Órgano Colegiado información que le permita identificar de forma oportuna la tendencia de CNFL de asumir o no un mayor apetito al riesgo por cambios requeridos en el desempeño de la empresa.**

*(procesos de dirección)*

**4) Valorar la conveniencia que el CA conozca los criterios establecidos por la Administración para determinar cuándo establecer planes remediales que contribuyan en el cumplimiento de las metas señaladas en la Estrategia Empresarial, según se indican en el documento "Procedimiento Planificación.**

*(procesos de dirección)*

**5) Implementar las medidas correspondientes que permitan atender las oportunidades de mejora que se identifican en los resultados del cuestionario aplicado por la Contraloría General de la República, específicamente en las preguntas que el CA respondió con un "No" para aquellas que sean vinculantes en su atención por parte de la CNFL. Asimismo, valorar la conveniencia de atender aquellas oportunidades de mejora que no sean de acatamiento obligatorio. Documentar las gestiones realizadas.**

*(procesos de control)*

**6) Instruir a la Gerencia General para que proceda a actualizar el documento denominado "Gobierno corporativo" que se localiza en sitio el Web de la CNFL (transparencia-empresarial/información-institucional/Gobierno Corporativo) y se someta a aprobación del CA, con el propósito que se indique la autoridad que aprobó su divulgación y que la información del mismo esté acorde con la situación actual de la CNFL. Asimismo, establecer un mecanismo de control efectivo que facilite el seguimiento y actualización de la información que corresponda.**

*(procesos de control)*

**7) Tomar las acciones que correspondan para que el CA disponga de una herramienta de control que le permita atender lo dispuesto en el inciso 4.3 Juntas Directivas de las Empresas del ICE y Presidencia Ejecutiva de *Política de Transparencia y Acceso de la Información ICE*.**

*(procesos de dirección)*

**8) Analizar la pertinencia de mantener el acuerdo tomado en la Sesión Ordinaria No. 2258 del 20-11-2009 sobre la adopción del Reglamento de Gobierno Corporativo de la Bolsa Nacional de Valores para la CNFL, con el propósito de determinar la conveniencia de conservar o no la vigencia del mismo. De acuerdo con los resultados obtenidos aplicar las medidas que correspondan.**

*(procesos de dirección)*

**9) Instruir a la Gerencia General, para que el Código de Ética y Conducta de la CNFL sea sometido a conocimiento y valoración del CA para su aprobación.**

*(procesos de control)*

**10) Analizar la pertinencia de instruir a la Gerencia General, para que las Políticas Corporativas citadas en la observación, sean conocidas y valoradas para su ratificación por parte del CA. Asimismo, documentar las acciones tomadas.**

*(gestión del riesgo)*

**11) Solicitar al Comité de Vigilancia, someter a conocimiento y aprobación del CA, la propuesta del Procedimiento de Revisión y Aprobación de los Estados Financieros Intermedios Trimestrales y Anuales Auditados. Con base en los resultados, tomar las acciones que correspondan.**

*(procesos de control)*

**12) Instruir a la Gerencia General se informe al CA sobre la modificación realizada a la clase de puesto Profesional 4 y se tomen las acciones que procedan, con el propósito de cumplir con lo indicado en el artículo 32 Estatuto de personal (tercer párrafo) de la Ley No. 8660 y en el artículo 4 del Reglamento Interno del CA.**

*(gestión del riesgo)*

**13) Tomar las acciones que correspondan para asegurarse que el CA sea quien autorice las modificaciones al Manual de Clases de Puestos, de tal forma que se cumpla con la normativa establecida en cuanto las aprobaciones por parte de la autoridad competente.**

*(procesos de control)*

**14) Analizar la posibilidad de solicitar a la Gerencia General, aplicar el seguimiento respectivo que le permita actualizar el RIT y someterlo conocimiento y aprobación del CA.**

**Nota: Considérese el tiempo requerido para negociar la Convención Colectiva de los trabajadores con respecto al riesgo de no contar con el RIT actualizado.**

*(gestión del riesgo)*

**15) Tomar las acciones que corresponda para asegurarse que el CA formule los acuerdos necesarios para realizar peticiones a la Administración.**

(procesos de control)

**16) Realizar las acciones que procedan para que se analice el nombramiento del Asesor Legal del CA, con el propósito de cumplir con lo que indica el apartado 1.2 Objetividad e imparcialidad del inciso 4 de las Directrices generales sobre principios y enunciados éticos, No. D-2-2004-CO así como el artículo 13 del Reglamento Interno del Consejo de Administración de la CNFL. De acuerdo con los resultados aplicar las medidas que correspondan.**

(gestión del riesgo)

**17) Valorar la posibilidad que el Consejo de Administración establezca una regulación de cómo debe proceder un asesor nombrado por el Órgano Colegiado en caso de que haya emitido opinión o criterio a dependencias de la CNFL, que se relacionen con las mismas asesorías efectuadas a dicho Consejo. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.**

## **ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2021**

### **ÁREA ADMINISTRATIVA**

#### **1. 6.1.2 Seguimiento estrategia empresarial 2019-2023**

Alcance: 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 II Trimestre del 2021.

**Nota 1001-0836-2021 enviada el 21 de diciembre 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.

#### **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.

**Nota 1001-0711-2021 enviada el 22 de noviembre de 2021**

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización

## PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la actualización de las tarifas en el Sistema SIPROCOM (módulo probador de tarifas y facturaciones emitidas), así como en el Sitio Web de la CNFL, tarifa de acceso y sistema de bandas.

Procedimiento: Actualización de tarifas eléctricas en SIPROCOM del 11/09/2015.

Diario Oficial La Gaceta Nº 81 Alcance Nº 83, publicado el 28 de abril 2021. Resolución RE-0028-IE-2021, para Tarifas del Sistema Distribución.

Diario Oficial La Gaceta Nº 60 Alcance Nº 65, publicado el 26 de marzo 2021. Resolución RE-0022-IE-2021, para Tarifa de Alumbrado Público.

Diario Oficial La Gaceta Nº 68 Alcance Nº 70, publicado el 02 de abril 2020. Resolución RE-0046-IE-2020, para Tarifa de Acceso.

Estrategia Comercializar Bandas Tarifarias, versión 1.0 de junio 2020.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, Normas: 1.1 Sistema de control interno; 1.2 Objetivos del SCI incisos a, b, c y d; 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 2.1 Ambiente de control incisos a, b y c; 4.2 Requisitos de las actividades de control; 4.5.1 Supervisión constante; 5.6 Calidad de la información; 5.8 Control de Sistemas de Información.

## RECOMENDACIONES

*(procesos de control)*

**1) Girar instrucciones por escrito, para que se examinen los casos señalados con números de NISE 28073531 y 409347 y se tomen las acciones que procedan, incluyendo lo correspondiente a cobros realizados. Es necesario documentar los resultados de la revisión y las acciones que se llevaron a cabo.**

*(gestión del riesgo)*

**2) Realizar un análisis integral del proceso de facturación residencial, específicamente cuando se presente un cambio de medidor (sea con o sin visita a campo) para un mismo contrato y periodo de facturación, con el propósito de garantizar la calidad de la información que se refleja en la factura y evitar que en el futuro se presente situaciones como las señaladas en la condición. Con base en los resultados de dicho análisis, realizar las acciones que procedan incluyendo el mantenimiento al Sistema SIPROCOM. Es necesario documentar los resultados del análisis y las acciones efectuadas.**

### **2. 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.

**Nota 1001-0797-2021 enviada el 03 de diciembre de 2021**

**DIRIGIDO:** Unidad Talento Humano

### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la incorporación de la ética y valores en las actividades que lleva a cabo la Unidad Talento Humano, así como garantizar que los Proveedores declaren conocer y aceptar las condiciones establecidas en el Código de Ética de la CNFL en los procesos de contratación.

Aplicar las herramientas para la auditoría de la ética de la Contraloría General de la República, con el propósito de ejecutar el estudio en forma sistemática y revisar la capacitación y divulgación sobre el tema citado a todos los funcionarios de la CNFL.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, Normas 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 3.1 Valoración del riesgo; 4.5.1 Supervisión constante; 5.4 Gestión documental; 5.6 Calidad de la información; 5.6.1 Confiabilidad.

Guía Técnica para desarrollo de Auditorías de la ética, GT-01-2008.

Guía para la inserción de la Ética en los Procesos del Sistema de Recursos Humanos – 4-03-2019. Reglamento de la Comisión y Ética de Valores. – 03-05-2018.

Código de Ética y Conducta de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. – 24-04-2020  
Política Ética de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. – 28-04-2020.

### CONCLUSIONES

El estudio no generó recomendaciones al auditado, debido a que en la CNFL se han realizado gestiones para incorporar aspectos de ética en el Proceso de Contratación de bienes y servicios, así como en actividades que ejecuta la Unidad Talento Humano; la Comisión de Ética y valores se ha referido al Compromiso, Integridad, Eficiencia, Excelencia e Innovación en cursos de inducción. También, se determinó actividades de capacitación en temas como Ética y Conducta, Ética en la Gestión Integral de Riesgos, Talleres de Sensibilización (Diagnóstico de Riesgos de Corrupción y Materialización) y Valores Empresariales.

### **3. 6.1.1 ESTUDIO ESPECIAL: Contratación de Bienes y Servicios - Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP)**

Actividad: Requerimiento de la Contraloría General de la República. Alcance: Contratación de bienes y Servicios- Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP)

**Nota 1001-0639-2021 enviada el 23 de setiembre de 2021**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con:

Ley General de Control Interno (Concepto de sistema de control interno, Sistemas de información, Valoración del riesgo).

Ley General de la Administración Pública No. 6227 (artículos 11 y 125).

Normas de Control Interno para el Sector Público, N-2-2009-CO-DFOE (2.4 Idoneidad del personal, 5.6.1 Confiabilidad).

Ley de Contratación Administrativa (Prohibiciones).

Ley No. 9395 Transparencia de las contrataciones administrativas por medio de la reforma del artículo 40 y de la adición del artículo 40 bis a la ley N° 7494, contratación administrativa, del 02 de mayo de 1995, y sus reformas.

Decreto Ejecutivo N°41438-H Reglamento para la Utilización del Sistema Integrado de Compras Públicas "SICOP".

Política de Transparencia y Acceso de la Información Pública del Grupo ICE (6.2 Accesibilidad).

Reglamento para los Procesos de Contratación de las Empresas del Instituto Costarricense de Electricidad (Artículo 6. Prohibiciones, Artículo 16. Programa de Adquisiciones).

Programa Anual de Adquisiciones de la CNFL, períodos 2019 y 2020.

Portal del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP) – Información de la CNFL al 02-09-2021.

Sitio Web de la CNFL (Transparencia Empresarial/ Compras y Contrataciones) al 02-09-2021.

Tabla de plazos de conservación de documentos del Área Proveeduría Empresarial al 02-09-2021.

## RECOMENDACIONES

*(gestión del riesgo)*

**1) Girar las instrucciones que procedan con el propósito de establecer un Programa de capacitación formal de actualización de compras públicas y uso del SICOP. Asimismo, considerar en dicho Programa las regulaciones establecidas en la nueva Ley General de Contratación Pública, No. 9986 y su Reglamento, este último cuando se publique.**

**Nota: Considérese lo recomendado en la observación C) Capacitación emitida por esta Auditoría Interna a la Dirección Administración y Finanzas, mediante oficio 1001-0276-2021 del 13-04-2021 Informe de resultados del estudio 6.1.6 Contratación de Bienes y Servicios.**

*(procesos de control)*

**2) Establecer y documentar los mecanismos de control necesarios para que se garantice, por parte del Área Proveeduría Empresarial, la revisión y actualización periódica y oportuna de la información de la CNFL que se debe registrar en el portal del Sistema Integrado de Compras Públicas.**

*(gestión del riesgo)*

**3) Analizar y documentar si, por ocasión de la aplicación de Ley General de Contratación Pública No. 99861, existe otra información de la CNFL que deberá registrarse en el Sistema Digital Unificado (así nombrado en la ley citada) y se tomen las acciones que procedan.**

*(gestión del riesgo)*

**4) Tomar las acciones que correspondan para que el Área Proveeduría Empresarial cuente con un mecanismo formal para comunicar la revisión y actualización periódica de las personas facultadas para llevar a cabo los diferentes actos de contratación**

administrativa, así como lo poderes especiales otorgados para tal efecto en el registro de instituciones usuarias de la plataforma SICOP y la dependencia responsable de llevar el registro y control de esa información.

*(procesos de control)*

**5) Establecer las acciones que correspondan para que se aplique la etapa del proceso de contratación administrativa del Finiquito en el SICOP y se mantenga actualizada la información de los expedientes electrónicos para dicha etapa, de conformidad con lo que se establece en el Artículo 7 del Decreto Ejecutivo N°41438-H Reglamento para la Utilización del Sistema Integrado de Compras Públicas "SICOP".**

**Nota:** A la fecha de este Informe no se ha publicado en La Gaceta el Reglamento a la Ley General de Contratación Pública No. 9986, por lo que no se puede prever si lo establecido en el Decreto Ejecutivo N°41438-H se incluirá en dicho Reglamento.

*(procesos de control)*

**6) Implementar y documentar los mecanismos de control requeridos, para que se atienda lo establecido en la Ley No. 9395 sobre la publicación en el sitio Web de la CNFL, información específica de contrataciones administrativas que cita dicha Ley.**

**Nota:** A la fecha de este Informe no se ha publicado en La Gaceta el Reglamento a la Ley General de Contratación Pública No. 9986, por lo que no se puede prever si lo establecido en la Ley 9395 se incluirá en dicho Reglamento.

*(proceso de dirección)*

**7) Establecer las acciones que correspondan para que se revise y ajuste los mecanismos establecidos en la CNFL que le permitan asegurar, razonablemente, una planificación eficientemente de las contrataciones anuales antes del inicio del siguiente periodo, con el objetivo de organizar y garantizar la provisión oportuna de bienes y servicios necesarios para cumplir con los objetivos empresariales.**

**Considérese lo señalado por el Área Proveeduría Empresarial en los informes de ejecución de los programas de adquisición de los años 2019 y 2020 incluyendo la asignación de la prioridad necesaria para obtener procedimientos de compra más ágiles y cortos. Asimismo, la regulación que aplicará para la CNFL a partir del 01-12-2022 por la entrada en vigencia de la Ley General de Contratación Pública No.9986.**

*(procesos de control)*

**8) Valorar la conveniencia de incorporar en la Tabla de plazos de conservación de documentos del APE, una serie documental denominada "Expediente" asociada con instrucciones que permanezcan vigentes giradas al personal de dicha Área, dada la importancia que representa la función que realiza el APE a nivel de la CNFL. Con base en los resultados, tomar las acciones que procedan.**

#### **4. 6.1.1 ESTUDIO ESPECIAL: Fondo Ahorro y Préstamo**

Proceso: Gestionar y administrar los recursos financieros. Subproceso: Administrar recursos financieros. Alcance: Fondo de ahorro y préstamo.

**Nota 1001-0018-2022 enviada el 25 de enero de 2022**

**DIRIGIDO:** Área Fondo de Ahorro y Préstamo

### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la información incluida en las escrituras de cancelación de hipotecas y razón notarial, así como conformación de los expedientes crediticios.

### RECOMENDACIONES

*(procesos de control)*

**1) Girar instrucciones por escrito a las personas encargadas de conformar los expedientes crediticios en el FAP, para que los documentos estén ordenados cronológicamente, se documente cada uno de los acontecimientos que se presenten (desde la solicitud de crédito hasta la cancelación de la hipoteca y pago del préstamo) así como que estén foliados.**

*(procesos de control)*

**2) El Área Fondo de Ahorro debe implementar y documentar mecanismos de control necesarios que le permita cumplir con lo indicado en la norma 4.1.5 Supervisión Constante y el artículo 36 incisos a., c. y d. del Reglamento para la Gestión Documental, de tal forma que en el futuro se evite la reiteración de situaciones como las detectadas en la observación.**

*(procesos de control)*

**3) Girar instrucciones por escrito a los notarios encargados de realizar las escrituras y razón notarial relacionadas con los créditos hipotecarios del FAP, para que antes de elaborarlos, verifique que el nombre de la persona a cuál se le aprobó el crédito coincida con el que aparece en el expediente crediticio y que sea éste el que se establezca como deudor en el Registro Público.**

*(procesos de control)*

**4) Asegurarse se implementen y documenten mecanismos de control necesarios que le permita cumplir con lo indicado en la norma 4.1.5 Supervisión Constante, en relación con las escrituras hipotecarias y razón notarial por parte de los notarios del FAP, así como la normativa que regula esta actividad.**

#### **5. 6.1.1 ESTUDIO ESPECIAL: Contratación Iluminación Decorativa (Derivado del estudio seguimiento 6.1.7 Contratación Iluminación Navideña 2019)**

Proceso: Aprovisionar bienes y servicios. Subprocesos: Contratar bienes y servicios; administrar servicios contratados. Actividad: Contratación de bienes y servicios.

**Nota 1001-0023-2022 enviada el 27 de enero de 2022**

**DIRIGIDO:** Unidad Logística

### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el cumplimiento de normativa en el procedimiento de contratación 2019PP-000657-0000200001 (Servicio de mano de obra para la instalación y retiro de la decoración navideña) en el 2019.

## RECOMENDACIÓN

*(proceso de control)*

**Girar instrucciones por escrito a la jefatura del Área Proveeduría Empresarial, para que se realicen las gestiones requeridas, para determinar las razones por las que en el sistema SICOP no se evidenció la invitación de al menos a tres proveedores para el procedimiento de contratación 2019PP-000657-0000200001 (Instalación y Desinstalación decoración navideña); de tal forma que se cumpla con la normativa citada. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas correspondientes.**

**Nota 1001-0030-2022 enviada el 28 de enero de 2022**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

## PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el desarrollo de trabajos de iluminación decorativa navideña 2019 en la Casa Presidencial, INCOFER y Hogar Carlos María Ulloa, así como en diferentes Municipalidades que tienen convenios suscritos con la CNFL.

## RECOMENDACIONES

*(gestión del riesgo)*

**1) Aplicar las acciones que correspondan, para que la CNFL disponga de una regulación formal (reglamento, directriz, lineamiento o procedimiento) que controle y norme los requerimientos de iluminación decorativa (incluyendo la navideña), donde se establezca entre otros aspectos: las dependencias responsables (análisis y aprobación), trámite a seguir, la fuente financiera para atender la solicitud, criterios para determinar la procedencia del cobro del trabajo que conlleva y la fórmula para establecer el precio, criterios para fijar la prioridad en la atención de la solicitud versus las labores ordinarias asociadas con la prestación del servicio público de electricidad y recursos disponibles.**

*(procesos de dirección)*

**2) Analizar y documentar si los trabajos de iluminación decorativa aplican para su incorporación en las acciones que realiza la CNFL sobre "Venta de Productos y Servicios No Regulados", incluyendo la respectiva separación contable y fuente de ingresos para cubrir los gastos. Con base en los resultados, tomar las acciones que procedan.**

## ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN

### **1.6.1.6 Contratación de bienes y servicios**

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

### **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, de **6** estudios programados en el año 2021, **8 (133%)** se encuentran concluidos de los cuales: 7 (116%) estudios se encuentran con informes comunicados a la Administración; 1 (17%) estudios con informe en proceso de revisión por parte de la jefatura. Además, en este semestre se comunicaron los resultados de un estudio concluidos en el segundo semestre de 2020, que por su naturaleza se consideró conveniente validar en el año 2021.

A continuación, se presenta gráficamente:

**Gráfico N° 9**



**Fuente:** Registro Especial Estadísticas Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias, GPax /2021.

### ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

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

#### ÁREA ADMINISTRATIVA

**1. Nota 1001-0826-2021 enviada el 20 de diciembre de 2021**

**DIRIGIDO:** Unidad Logística

#### RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Unidad Logística se encuentra atendida y dentro del plazo establecido por la Administración, para implementar las acciones respectivas.

**2. Nota 1001-0659-2021 enviada el 12 de octubre de 2021**

**DIRIGIDO:** Asesoría Jurídica Empresarial

### RESULTADOS OBTENIDOS

De cinco recomendaciones emitidas a la Asesoría Jurídica Empresarial, cuatro se encuentran atendidas y una se mantiene en proceso; ésta última dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones.

### RECOMENDACIÓN

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

### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

**En correo electrónico del 21-06-2021, una funcionaria de la Unidad Consultoría y Procesos Judiciales indicó:**

*"...Según consulta de mi jefatura y sugerencia de la compañera Hazzel González de Análisis Administrativo, quisiéramos saber quién es la persona encargada de la actualización de Procedimientos de la Dirección, específicamente el de "Atención de daños causados por terceros a la red de distribución y su respectivo cobro", esto con el fin de solicitarles si es posible que acepten nuestros cambios como intervinientes en dicho procedimiento..."*

**Nota: Conviene indicar que esta recomendación se mantiene en proceso hasta que se publique en la Intranet la modificación del punto 6.69 del "Procedimiento Atención de daños causados por terceros a la red de distribución y su respectivo cobro".**

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

**Con correo electrónico del 21-07-2021, la jefa a. i. de la Unidad Consultoría y Procesos Judiciales indicó:**

*"...tenemos el problema que el procedimiento no es nuestro, sino que pertenece a otra Dirección que es la de Distribución y nosotros somos colaboradores o participantes de este. Se le preguntó a Distribución cuando van a revisarlo para que tomen en cuenta nuestra modificación, pero no nos han contestado..."*

### 3. Nota 1001-0824-2021 enviada el 20 de diciembre de 2021

**DIRIGIDO:** Gerencia General

### RESULTADOS OBTENIDOS

De siete recomendaciones emitidas al Área Administración Financiera, tres se encuentran atendidas y cuatro se mantienen en proceso; éstas últimas cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

### RECOMENDACIÓN

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

### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

**Se determinó que el "Reglamento sobre la Rendición de Garantías o Caucciones por parte de funcionarios a favor de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A", está en proceso de actualización conforme a las actividades y controles vigentes, por cuanto se observó que las acciones asociadas con los fondos de trabajo se eliminaron del mismo.**

**Con oficio 2601-0138-2021 del 15-04-2021, el jefe interino de la Unidad Talento Humano indicó:** *"Me permito adjuntar el Reglamento sobre la rendición de garantías o cauciones con el fin de contar con la revisión de este documento y las aprobaciones correspondientes, para su posterior publicación.*

*Importante indicar que la modificación realizada se encuentra resaltadas en color azul. Esta modificación cuenta con el aval de esta Unidad y de la Dirección Administración y Finanzas".*

**Con oficio 2100-0247-2021 del 26-05-2021, la Coordinadora del Proceso Análisis Administrativo indicó:** *"...En atención a su carta 2601-0138-2021, mediante la cual solicitan la implementación del Reglamento sobre la rendición de garantías o cauciones por parte de los trabajadores a favor de la CNFL S.A., 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: 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

**Mediante correo electrónico del 11-11-2021, el jefe del Área Administración Financiera indicó:**

*"...el tiempo de atención de un documento tarda varios meses actualmente, sin que se puede tener injerencia de nuestra parte. De hecho, tenemos varias recomendaciones pendientes por este tema..."*

### RECOMENDACIÓN

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

### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se comprobó que el Área Administración Financiera, elaboró el Manual Administrador SACP Tesorería el cual está en proceso de revisión y aprobación.

Mediante el oficio 2100-0040-2021 del 09-02-2021, la Coordinadora del Proceso Análisis Administrativo comunicó a la jefatura del Área Administración Financiera, la devolución del "Manual Administrador SACP-Tesorería" para que se realicen ajustes.

*"En atención a la carta 3320-0460-2020 de su dependencia, se le comunica que se procede a la devolución del siguiente documento:*

<b>Documento</b>	<b>Categoría</b>
Manual Administrador SACP-Tesorería	Manual

*Al realizar el análisis respectivo, se determinó que el documento debe ser ajustado..."*

**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

Con correo electrónico del 15-11-2021, el jefe del Área Administración Financiera indicó:

*"...el documento está en fila de revisión por parte de la analista de nuestra Dirección para posteriormente ser remitido a Análisis Administrativo".*

### RECOMENDACIÓN

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

### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se comprobó que personal del Área Administración Financiera el 05-11-2019 realizó la solicitud de mantenimiento N° 2019-28839 a la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación, la cual asignó este mantenimiento el 06-11-2019. No obstante, a la fecha no ha efectuado la atención del mismo.

Con correo electrónico del 28-10-2021, la Coordinadora del Proceso Sistemas de Información Áreas de Soporte indicó: *"...se hizo la consulta y serán atendidos entre noviembre y diciembre 2021".*

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

**Con correo electrónico del 11-11-2021, el jefe del Área Administración Financiera indicó:**

*"El mantenimiento 2019-28839 será atendido entre noviembre y diciembre según me indica la coordinadora del Proceso Sistemas de Información."*

### RECOMENDACIÓN

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

### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

**Se comprobó que el "Procedimiento Administración, uso y control de tarjeta de compras institucionales" está en proceso de revisión y actualización por parte de la Gestora de la Dirección Administración y Finanzas.**

**Con correo electrónico del 09-03-2021, el jefe del Área Administración Financiera indicó:**

*"Con respecto a tema del procedimiento de compras con tarjeta, esta semana conversé con don Guillermo Chinchilla y don Juan Carlos Valenciano quienes están liderando la implementación de procedimiento de escasa cuantía.*

*Logramos un consenso para que el procedimiento de escasa cuantía no absorba el procedimiento de compras con tarjeta, esto con el fin de mantener las particularidades, detalles y controles suficientes de este último documento.*

*Si están todos de acuerdo, lo que seguiría es lo siguiente:*

*1. En el borrador de procedimiento de escasa cuantía, eliminar el apartado relacionado con la tarjeta de compras y en su lugar poner una referencia de que cuando la compra es menor a los ¢200 mil, se debe utilizar como medio de pago la tarjeta y referir al procedimiento de compras con tarjeta.*

*2. El Área Administración Financiera procederá a revisar y proponer la actualización del procedimiento actual de compras con tarjeta para remitirlo en conjunto con el de escasa cuantía.*

**Mediante correo electrónico del 10-03-2021, la jefatura del Programa Modernización Administrativa Financiera (PMAF), indicó:**

*"De mi parte estoy de acuerdo con la recomendación, para poder trabajar en independiente el tema".*

**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

Con correo electrónico del 11-11-2021, el jefe del Área Administración Financiera indicó:

*"El procedimiento "Administración, uso y control de la tarjeta de compras" lo trabajamos con una actualización desde cero, ya que se decidió separarlo del documento de escasa cuantía como se había decidido en su momento. El documento actualmente está en proceso de revisión por parte de la gestora de la Dirección Administración y Finanzas para posteriormente ser remitido a Análisis Administrativo. De antemano indico que vamos a tener el mismo problema que el de cauciones, va a tardar varios meses posiblemente en ser oficializado".*

#### 4. Nota 1001-0825-2021 enviada el 20 de diciembre de 2021

**DIRIGIDO:** Gerencia General

#### RESULTADOS OBTENIDOS

De cuatro recomendaciones emitidas a la Dirección Administración y Finanzas, una se encuentra atendida y tres se mantienen en proceso; éstas últimas cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

#### RECOMENDACIÓN

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

#### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante análisis de la información suministrada por el Área Administración Financiera, se observó la coordinación realizada con la Gerencia General, Dirección Comercialización y la Unidad Logística, para que ajusten el monto mensual de las tarjetas institucionales que superan los 8 millones, utilizando el formulario "Formulario Múltiple para solicitud y mantenimiento de tarjeta de BCR - Compras".

Asimismo, se está considerando las transacciones realizadas entre enero 2020 a junio 2021, de tal forma que los montos sean actualizados de acuerdo con las compras que se han realizado en el plazo de 18 meses, para evitar que se autoricen categorías de consumo que no se están utilizando y que el límite mensual de la tarjeta sea incluso menor a los 8 millones.

Con correos electrónicos del 01-09-2021, el jefe del Área Administración Financiera comunicó de forma individual a la Gerencia General, Dirección Comercialización y Unidad Logística lo siguiente:

*"...Recientemente se realizó un estudio relacionado con el monto máximo que tienen las tarjetas de compras, detectando que existen algunas con montos mensuales muy elevados. Por este*

motivo se emitió la directriz de compras menores adjunta, la cual establece un monto máximo mensual de ¢8 millones, sumando todas las categorías.

Es por esto que se adjunta en formato Excel, la lista de tarjetahabientes que tienen un monto mensual autorizado superior a los ¢8 millones, con el fin de sean ajustados a un monto inferior a dicho límite.

Sin embargo, también en el Excel, se adjunta la estadística de uso de 18 meses (enero 2020 a junio 2021) para cada tarjetahabiente obteniendo como resultado un monto significativamente menor al que tienen autorizado.

La intención, es que los montos sean actualizados de acuerdo con el uso que se ha presentado y no tratando de llegar a los ¢8 millones. Favor recordar que mantenemos la opción de modificar una categoría en cualquier momento en caso de que se requiera.

Es por eso que solicito favor actualizar para cada tarjetahabiente del listado, el formulario del BCR adjunto indicando las nuevas categorías y montos autorizados.

Se aclara que esta acción no reemplaza la tarjeta, sino que solamente se realiza el trámite de ajuste de parámetros.

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

**Con correo electrónico del 11-11-2021, el jefe del Área Administración Financiera indicó:**

*"...se ha trabajado con las Direcciones en ajustar las tarjetas. En principio enviamos a las Direcciones de Comercialización, Administrativa y la Gerencia las cuales generaron una cantidad muy grande de trabajo que no esperábamos, por lo que estamos esperando al primer trimestre del año para atender las demás Direcciones..."*

### RECOMENDACIÓN

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.

### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

**Se comprobó que la jefatura del Área Administración Financiera en noviembre del 2021, giro instrucciones al Administrador del Convenio - Tarjeta de compras, para que realice anualmente 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", según lo establecido en la regulación "Directriz Compras con Tarjeta Institucional".**

**Asimismo, en el punto 6.4 del borrador del Procedimiento Administración, uso y control de tarjeta de compras, el cual se encuentra en trámite de oficialización, incorpora el punto de control citado.**

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

**En el oficio 3320-0552-2021 del 15-11-2021, el jefe del Área Administración Financiera indicó:**

*"De acuerdo con la directriz para compras con tarjeta emitida en julio anterior, para todos los trabajadores de la CNFL, solicito establecer una revisión anual en forma ordinaria de los siguientes apartados:*

*1. Monto máximo para pago con tarjeta por cada transacción. Actualmente este límite se encuentra en ¢200 000.00.*

*2. Monto Máximo mensual por transacciones para cada tarjeta. Actualmente este monto se encuentra fijado en ¢8 millones.*

*Asimismo, se solicita la aplicación de este monto máximo en cada solicitud de una nueva tarjeta por parte de las Dependencias e incluso, en cada solicitud de variación en los parámetros o montos y en caso de no cumplir, deberá ser devuelto para su ajuste.*

*3. Monto máximo de aprobación de las liquidaciones.*

*En caso de no ser necesario realizar cambios, deberá quedar documentado de igual forma."*

### RECOMENDACIÓN

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

### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

**Mediante análisis del borrador del documento "Procedimiento Administración, uso y control de tarjeta de compras", se determinó que se incorporó un punto de control en el inciso 6.4, para regular la revisión del monto disponible mensual que se asigne a las tarjetas institucionales, en el cual se indica:**

*"6.4 Adicionalmente si se detecta que en los parámetros solicitados contienen valores que se consideren superiores al presupuesto de la Dependencia o bien no se cumple con la directriz vigente en cuanto el monto máximo autorizado para compras mensuales, procede a devolver a la Jefatura el documento para su revisión y ajuste".*

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

**Con correo electrónico del 18-11-2021, el jefe del Área Administración Financiera indicó:**

*"...se adjunta el procedimiento con un ajuste en el apartado 6.4.*

*Este documento será el que se remita ante Análisis Administrativo una vez se revise por parte de la Dirección".*

**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.**

**5. Nota 1001-0014-2022 enviada el 19 de enero de 2022**

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización

**RESULTADOS OBTENIDOS**

La recomendación emitida a la Unidad Mercadeo y Gestión del Cliente se encuentra atendida y dentro del plazo establecido por la Administración, para implementar las acciones respectivas.

**6. Nota 1001-0829-2021 enviada el 20 de diciembre de 2021**

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización

**RESULTADOS OBTENIDOS**

La recomendación emitida a la Dirección Comercialización se encuentra atendida y dentro del plazo establecido por la Administración, para implementar las acciones respectivas.

**7. Nota 1001-0831-2021 enviada el 21 de diciembre de 2021**

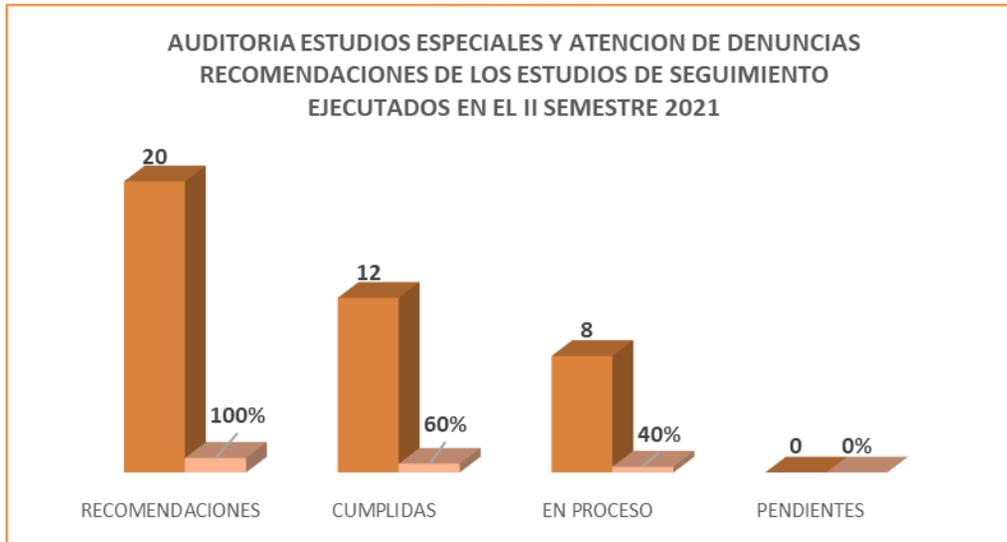
**DIRIGIDO:** Gerencia General

**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.

Como resultado de los seguimientos efectuados en este semestre, se determinó que de **4** estudios de seguimientos programados para el año 2021, se concluyeron **9** de los cuales, para el segundo semestre de 2021, de 20 (100%) recomendaciones formuladas a la Administración a las que se les brindó seguimiento en este semestre, 12 (60%) fueron atendidas y 8 (40%) están en proceso, tal como se muestra en el siguiente gráfico.

**Gráfico N° 10**



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

<b>AUDITORÍA ESTUDIOS ESPECIALES Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS</b>								
<b>SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES EN PROCESO Y PENDIENTES VALIDADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2021</b>								
Nota N°	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se le eleva Resultado del Seguimiento	Nota N°	Cantidad	Estado		Justificada
						Proceso	Pendiente	
1001-0324-2019	18/7/2019	Asesoría Jurídica Empresarial	Asesoría Jurídica Empresarial	1001-0659-2021	1	1	0	Si
1001-0283-2019	26/6/2019	Unidad Administración Financiera y Contable	Gerencia General	1001-0824-2021	4	4	0	Si
1001-0275-2021	13/4/2021	Dirección Administración y Finanzas	Gerencia General	1001-0825-2021	3	3	0	Si
<b>Total Estudios Especiales y Atención de Denuncias</b>					<b>8</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	

**Fuente:** Sistema Gestión Documental Auditoría Interna, Registro Especial Estadísticas Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias, GPAX / 2021

Es necesario señalar que se ha debido trasladar a la Gerencia General la atención correspondiente a las recomendaciones validadas en proceso de dos informes de seguimiento, debido que se venció el plazo establecido para atender las medidas correctivas por parte de la dependencia encargada.

## SERVICIOS PREVENTIVOS COMUNICADOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2021

### SERVICIOS DE ADVERTENCIA

#### 1. Servicio preventivo sobre eventual negativa de suministrar información a la Auditoría Interna.

##### **Nota 1001-0504-2021 enviada el 01 de setiembre de 2021**

**DIRIGIDO:** Unidad Proyectos Empresariales, Área Investigación e Ingeniería de Proyectos Empresariales y Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio

#### SITUACIÓN DETERMINADA

**C.1)** Mediante oficio 7010-0030-2021 del 31-8-2021, suscrito por el señor Roy Guzmán Ramírez, con la indicación de Jefe interino del Área Investigación e Ingeniería de Proyectos Empresariales y en respuesta a la nota 1001-0496-2021, le comunica a la jefatura de la Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias en lo que interesa, lo siguiente:

*"No se omite manifestar, que estaremos haciendo entrega de la información que está identificada y tenemos en custodia en nuestra dependencia; **no así la información recibida por las partes**, y que consta en poder del Ministerio de Comercio Exterior (COMEX), y conserva en razón de su Ley Orgánica, que establece que ellos son los responsables de representar a Costa Rica en los conflictos de intereses comerciales y de inversión, ante cualquier intención de procedimiento de arbitraje internacional, como este caso, al amparo de la Ley 7869 Acuerdo Promoción y Protección de Inversiones, misma que está protegida mediante el acuerdo de confidencialidad suscrito entre Costa Rica y los representantes legales de NAIAD 2012 S.L. sociedad española inversionista y propietaria de Eaton Power S.A.; es por ello que resulta necesario que soliciten dicha información a COMEX como responsable de su custodia, en representación de Costa Rica, con las salvedades y advertencias que derivan del manejo del acuerdo de confidencialidad suscrito..". (el resaltado no es del original)*

#### ADVERTENCIA

Con base en lo indicado en la situación determinada en este oficio y a la normativa aplicable, se previene a la jefatura la Unidad Proyectos Empresariales y Jefe interino Área Investigación e Ingeniería de Proyectos Empresariales y al Director de la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio lo siguiente:

**1. Asegurarse se atienda lo establecido sobre las potestades para la Auditoría Interna cuando se solicite, por parte de personal de esta Auditoría, documentación, información y colaboración a las dependencias bajo su cargo, según lo establecido en el marco legal vinculante.**

#### 2. Servicio preventivo asociado con el uso del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP). (Estudio 6.1.6 Contratación de Bienes y Servicios-SICOP)

##### **Nota 1001-0515-2021 enviada el 09 de setiembre de 2021**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

## SITUACIÓN DETERMINADA

### **D.1) Contrato de Servicio uso del SICOP**

La solicitud de adición al contrato del procedimiento 2020PP-000254-0000200001 de la CNFL, Servicio para Uso del Sistema Integrado de Compras Públicas, se registró en el SICOP el 19-08-2021 y la notificación de la aprobación de este el 26-08-2021, fecha en que vencía el contrato original.

### **D.2) Registro de Procedimientos de Contratación Tramitados**

**D.2.1** Se observó en el Portal del SICOP, para el período de enero a agosto 2021, que se encuentran registrados un total de 345 procesos electrónicos y en el Sistema Integrado de Compras Públicas de la Contraloría General de la República (SIAC), para el mismo período, se registran 530 procedimientos adjudicados por la CNFL.

**D.2.2** A través de la información obtenida del sitio Web en el SIAC, se muestra como procedimientos de contratación administrativa de la CNFL adjudicados para los años 2019, 2020 y 2021 (al 07 de julio), un total de 1.617 registros, excluyendo cursos por capacitación, por un monto de \$35.500 millones los cuales, no fueron realizados por medio del SICOP. Como ejemplo, se indica el Mantenimiento de equipo y repuestos para maquinaria, repuestos y accesorios, adquisiciones de cascos de seguridad y equipo de comunicación, entre otros.

**D.2.3** En los documentos de ejecución del Plan Anual de Adquisiciones de los años 2019 y 2020 publicados en el sitio Web de la CNFL (Transparencia Empresarial/ Compras y Contrataciones) el Área Proveeduría Empresarial comunicó:

**2019:** *"...las contrataciones públicas deben basarse en procedimientos concursales ordinarios, en acatamiento al espíritu de nuestra Constitución Política los procesos de contratación deberían ser conducidos, en su mayoría, por el procedimiento de concursos de adquisición, no obstante durante el período 2019 se realizaron 8 concursos de adquisición versus 498 procedimientos de escasa cuantía, reflejando que este último es el procedimiento más utilizado institucionalmente.*

***Esta Proveeduría Empresarial considera que existen una variedad de bienes y servicios de uso común entre distintas dependencias de la CNFL que debidamente planificadas y agrupadas podrían ser sometidas a los procedimientos ordinarios de contratación (concursos de adquisición) que permitan obtener mejores precios y condiciones contractuales, así como un menor requerimiento de recurso humano para atender los procesos de contratación.***

*Por lo anterior esta Proveeduría Empresarial, con el fin de que el proceso se desarrolle de una manera eficaz y eficiente, recomienda a la Gerencia General, instruir a todas las Direcciones, para que sus Unidades, Áreas y Procesos, en la medida de lo posible, planifiquen sus diferentes necesidades de bienes y servicios y las agrupen en un mismo procedimiento concursal ordinario, ya sea mediante compras de entrega única, entregas parciales o entregas según demanda..." (el resaltado no es del original)*

**2020:** *"...durante el período 2020 se realizaron 3 concursos de adquisición versus 337 procedimientos de escasa cuantía, reflejando que este último es el procedimiento más utilizado institucionalmente.*

***Esta Proveeduría Empresarial considera que existen una variedad de bienes y servicios de uso común entre distintas dependencias de la CNFL que debidamente planificadas y***

**agrupadas podrían ser sometidas a los procedimientos ordinarios de contratación (concursos de adquisición) que permitan obtener mejores precios y condiciones contractuales, así como un menor requerimiento de recurso humano para atender los procesos de contratación.**

*Por lo anterior esta Proveduría Empresarial, con el fin de que el proceso se desarrolle de una manera eficaz y eficiente, recomienda a la Gerencia General, instruir a todas las Direcciones, para que sus Unidades, Áreas y Procesos, en la medida de lo posible, planifiquen sus diferentes necesidades de bienes y servicios y las agrupen en un mismo procedimiento concursal ordinario ya sea mediante compras de entrega única, entregas parciales o entregas según demanda...". (el resaltado no es del original)*

### **D.3 Acciones para el Cumplimiento de la Ley General de Contratación Pública, N° 9986**

La Administración no ha iniciado el proceso de preparación para la entrada en vigor de la nueva Ley de Contratación Pública; ante consulta realizada por esta Auditoría Interna a la Gerencia General, no se evidenció que se posea un cronograma de trabajo para implementar de forma integral los cambios relacionados con la organización, funciones y responsabilidades, regulaciones tales como: reglamentos, normas, procedimientos, formularios, así como sistemas de información, capacitación, gestión del cambio, entre otros.

### **ADVERTENCIA**

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

*(gestión del riesgo)*

**F.1)** Asegurarse que la Administración cuente con mecanismos de control efectivos que le permita tomar las acciones oportunas sobre los trámites que se realicen para contar con futuros contratos asociados con el Servicio para Uso del Sistema Integrado de Compras Públicas, de tal forma que la actualización del mismo se realice oportunamente y así garantizar su continuidad.

*(proceso de control)*

**F.2)** Cerciorarse que todos los procedimientos de contratación administrativa se realicen por medio del SICOP, de tal forma que se evite diferencias en la cantidad de tramites registrados en el Sistema Integrado de Actividad Contractual (SIAC) y a la vez cumplir con lo indicado en la normativa que regula esta actividad.

*(proceso de dirección)*

**F.3)** Asegurarse que la Administración este realizando las acciones correspondientes para la implementación de la nueva Ley General de Contratación Pública No. 9986, la cual empieza a regir a partir del 1 de diciembre del 2022 y que incluya una programación y seguimiento de actividades asociadas; de tal manera que se garantice que todas las actividades relacionadas con los procedimientos de contratación administrativa se lleven a cabo de acuerdo con lo establecido en dicha Ley.

### **3. Servicio preventivo sobre eventual negativa de suministrar información a la Auditoría Interna.**

**Nota 1001-0801-2021 enviada el 07 de diciembre de 2021**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

### SITUACIÓN DETERMINADA

**C.1)** El Gerente General, en nota 2001-1370-2021 del 30 de noviembre de 2021, comunicó a la Auditoría Interna en respuesta al oficio 1001-0720-2021: "...*me permito informarle que se está realizando un análisis para implementar una reestructuración, no obstante, en estos momentos no se tienen todos los documentos oficializados, una vez se cuente con los mismos es estará haciendo llegar la información...*".

**C.2)** La Auditoría Interna, en oficio 1001-0731-2021 del 30 de noviembre de 2021, le remite al Gerente General aclaración sobre la solicitud de información citada y en la cual se indicó: "...*De conformidad con lo establecido en la artículo 33, inciso a) de la Ley General de Control No 8292 y en relación con el oficio 2001-1370-2021 del 30 de noviembre de 2021, se reitera lo solicitado por esta Auditoría Interna en el oficio 1001- 0720-2021 del 25 de noviembre de 2021, "...favor comunicar la fecha estimada de la presentación de la solicitud al Consejo de Administración...y remitir la documentación que a la fecha se dispone sobre el particular...*".

*Favor indicar sobre la documentación cuáles de éstas se encuentran oficializadas y cuáles no. Por la importancia del tema, se mantiene la fecha establecida del 03 de diciembre de 2021...*".

**C.3)** El Gerente General, en oficio 2001-1383-2021 del 03 de diciembre de 2021, comunicó a la Auditoría Interna: "...*En atención con su nota 1001-0731-2021 de fecha 30 de noviembre de 2021, por omisión no se indicó que se tiene estimado tener una propuesta de reestructuración a ser presentada en la Sesión Ordinaria N°2575 del Consejo de Administración de fecha lunes 13 de diciembre del año en curso, una vez que el jerarca conozca la información y apruebe la misma se tendrá por oficializada y con mucho gusto se la estaremos haciendo llegar para lo que corresponda...*".

### ADVERTENCIA

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

**Asegurarse se atienda en tiempo y forma las potestades de la Auditoría Interna, según se establece en el Artículo 33 de la Ley General de Control Interno cuando se solicite a la Gerencia General -para el ejercicio de nuestras funciones- documentación, información y colaboración.**

#### **4. Servicio preventivo asociado con la eventual reestructuración, reorganización y alineamiento organizacional de la CNFL.**

**Nota 1001-0807-2021 enviada el 10 de diciembre de 2021**

**DIRIGIDO:** Consejo de Administración

### SITUACIÓN DETERMINADA

#### **D.1) MODIFICACIONES A LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

**D.1.1** Mediante circular 2001-0404-2017 del 31 de mayo de 2017 la Gerencia General, comunica al personal de la CNFL la Resolución de Gerencia RGG-2002-2017 del 31-05-2017, que rige a partir del 01-06-2017, donde se observa modificaciones a la estructura organizativa de la siguiente manera:

- Área Servicios Generales, Procesos: Administración de Bienes Inmuebles.

- Área Proveeduría Empresarial, Procesos: Contrataciones de Escasa Cuantía, Concursos de Adquisición y Atención de Recursos.

**D.1.2** En Resolución RGG-001-2017 del 10 de marzo de 2017 la Gerencia General resuelve modificar y ajustar la conformación de la Dirección Estrategia y Desarrollo de Negocios como sigue:

- Renombrar la Dirección Estrategia y Desarrollo de Negocios por Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio (DEDN).
- Renombrar la Unidad de Desarrollo de Negocios de la DEDN por Unidad de Proyectos Empresariales.
- Modificar y ajustar la conformación del Área Investigación e Ingeniería de Proyectos Empresariales integrando las funciones y responsabilidades que tenía el Proceso de Transporte Eléctrico dentro de sus actividades, señalando que era innecesario mantener una estructura formal para esos efectos.
- Modificar y ajustar la conformación de la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Estratégica integrando las funciones y responsabilidades que tenía el Proceso Control Interno dentro de sus actividades, argumentando que era innecesario mantener una estructura formal para esos efectos.
- Modificar y ajustar la conformación de la Unidad de Sostenibilidad como sigue:  
Modificar y ajustar la conformación del Área Salud y Seguridad Laboral integrando las funciones y responsabilidades que tenían los procesos de Salud Laboral, Seguridad Laboral y Calidad de Vida Laboral dentro de sus actividades, siendo innecesario mantener una estructura formal para esos efectos.
- Trasladar el Área Eficiencia Energética, así como las actividades desarrolladas por el Proceso CEPCE de la Unidad de Sostenibilidad de la DEDN a la Unidad Mercadeo y Gestión del Cliente de la Dirección Comercialización. Las funciones, tareas, responsabilidades, equipo y personal de esta Área serían las mismas que tenía asignadas en la RGG-002-2015.

Por otra parte, resuelve modificar y ajustar la conformación de la Dirección Administración y Finanzas para trasladar el Área Seguridad de la Unidad Talento Humano a la Unidad Logística.

**D.1.3** Con nota 7001-225-2018 del 11 de octubre de 2018, el Director de la Dirección Generación de la Energía, presentó a la Gerencia General el cambio de la estructura organizativa de las plantas de generación, donde la Unidad Operación de Plantas pasa de contar con 9 Áreas a 11, por cuanto se llevó a cabo la separación de la Planta Belén-Río Segundo y Planta Nuestro Amo-Ventanas. Esta propuesta fue aprobada por la Gerencia General con nota 2001-0907-2018 del 16-10-2018.

**D.1.4** En Resolución RGG-003-2018 del 23 de octubre de 2018 la Gerencia General, resuelve implementar a partir del 01 de noviembre de 2018 el Proceso Centro de Despacho de Generación, como un staff en la Dirección Generación de la Energía.

Con respecto a las modificaciones indicadas, no se observó en las órdenes del día de las sesiones del Consejo de Administración posteriores al 23 de junio de 2016, que se agendara un tema específico asociado con ajustes a la estructura organizacional de la CNFL, en el cual la Administración informara al Órgano Colegiado lo correspondiente, según lo dispuesto en la sesión 2403 del 07 de junio del 2016. Tampoco se determinó que vencido el plazo de doce meses (23 de junio de 2017) otorgado por dicho Órgano Colegiado en la Sesión citada, se solicitara al jerarca la autorización para el ajuste a las Áreas y creación del Proceso que se cita en los puntos D.1.3 y D.1.4 y el eventual ajuste salarial a los trabajadores (sea temporal o fijo), según se estableciera.

## **D.2) REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN**

No se observa en el sitio "Documentos vigentes" de la intranet de la CNFL, medio oficial dispuesto para que personal de la CNFL pueda acceder a ese tipo de documentación de la Administración, un Reglamento de Organización de la CNFL que describa y establezca, para cada una de las diferentes unidades organizacionales que integran la CNFL (Direcciones, Unidades, Áreas, Procesos, Agencias, otros que autorice el Consejo de Administración), el detalle de las funciones, responsabilidades, competencias y resultados esperados de cada una de las dependencias; así como de la regulación para la actualización de dicho documento.

Cabe indicar que en el 1001-0307-2019 del 10 de julio de 2019, la Auditoría Interna comunicó al Consejo de Administración que no se logró localizar en el sitio "Documentos vigentes" un documento integral donde se detalle, entre otros elementos, alcances - principales funciones y resultados esperados de las dependencias de la CNFL, también, que se podría dificultar ejercer una oportuna supervisión sobre la gestión empresarial y rendición de cuentas asociada con las principales labores realizadas, el cumplimiento de objetivos y los resultados alcanzados de las dependencias encargadas de ejecutar dicha gestión, ante la eventual ausencia de un documento de acceso y actualización permanente que describa los parámetros para evaluar sus funciones y resultados esperados. Al 9 de diciembre de 2021, solo se identifica en el sitio Documentos vigentes de la intranet de la CNFL el documento "Reestructuración y Plan de Implementación en la CNFL" empleado en la aprobación de la reestructuración organizacional de la CNFL, según Sesión No. 2371 del 24 de febrero de 2015, pero no corresponde a un Reglamento de Organización.

## **D.3) REGULACIONES PARA REALIZAR ESTUDIOS TÉCNICOS DE REESTRUCTURACIÓN, REORGANIZACIÓN Y ALINEAMIENTO ADMINISTRATIVO**

No se localizó en el sitio "Documentos vigentes" de la intranet de la CNFL la existencia de un documento específico que norme el proceso de reestructuración, reorganización y/o alineamiento administrativo de la CNFL que requiera aplicar la Administración en el cual, se regule entre otros aspectos: las dependencias con la competencia para participar en el proceso; elementos y consideraciones mínimas para el desarrollo de los estudios técnicos (en los cuales se requiere observar ciertos requisitos como lo indicado en el voto 13660-2004 de la Sala Constitucional); criterios para establecer el nivel de una organización de dependencia (Dirección, Unidad, Área y Proceso por ejemplo); vigencia de las premisas base que se empleen en el estudio técnico y al momento de aprobación de la propuesta que se derive del mismo; plazos de implementación; determinación de los cambios y efectos (por ejemplo a nivel financiero, tarifario, legal laboral, gestión documental, sistemas de información); nuevas funciones y responsabilidades; implementación del proceso incluyendo el tratamiento del riesgo ante eventual afectación de trabajadores; indicadores y controles de seguimiento sobre el avance y seguimiento del proceso; conformación del expediente administrativo con la cronología de cada una de las actuaciones que motiven la necesidad real a nivel empresarial y de satisfacción del interés público para realizar los cambios.

## **D.4) PROPUESTA DE ALINEAMIENTO ORGANIZACIONAL**

En el documento "Propuesta de Alineamiento organizacional", adjunto al oficio 2001-1382-2021 del 3 de diciembre de 2021 se determinan, entre otros, los siguientes aspectos que se referencian, según el número de página correspondiente:

### **D.4.x) Traslado y cambio de nombre de la Unidad Talento Humano de la Dirección Administración y Finanzas a la Gerencia General como dependencia adscrita**

- 1. ALINEAMIENTO PARA IMPULSAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y EL DESARROLLO DE LA RED ELÉCTRICA INTELIGENTE, 1.1) Descripción del cambio, inciso J. (Pág. 38)

- 1.4 Beneficios (Pág. 47-48)
- 7. OPTIMIZAR PROCESOS INTERNOS EN LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, inciso G. (Pág. 75-76)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.1 Gerencia General, Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano (Pág. 108-109)

**D.4.x) Creación del Área Cultura Organizacional en la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano (actual Unidad Talento Humano)**

- 1. ALINEAMIENTO PARA IMPULSAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y EL DESARROLLO DE LA RED ELÉCTRICA INTELIGENTE, 1.1) Descripción del cambio, inciso K. (Pág. 38)
- 1.4 Beneficios (Pág. 48)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.1 Gerencia General, Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano (Pág. 108)

**D.4.x) Creación Proceso Gestión del Cambio en la nueva Área Cultura Organizacional de la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano (actual Unidad Talento Humano)**

- 1. ALINEAMIENTO PARA IMPULSAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y EL DESARROLLO DE LA RED ELÉCTRICA INTELIGENTE, 1.1) Descripción del cambio, inciso K. (Pág. 38)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.1 Gerencia General, Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano (Pág. 108)

**D.4.x) Traslado del Proceso Capacitación del Área Gestión y Desarrollo del Talento Humano (actual Área Desarrollo Humano) a la nueva Área Cultura Organizacional**

- 1. ALINEAMIENTO PARA IMPULSAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y EL DESARROLLO DE LA RED ELÉCTRICA INTELIGENTE, 1.1) Descripción del cambio, inciso K. (Pág. 38)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.7 Dirección Administración y Finanzas, Proceso Capacitación y Gestión del Cambio (Pág. 133)

**D.4.x) Ascenso y cambio de nombre del Área Administración de Sistemas de Información Eléctrica a Unidad Tecnologías de Operación del Sistema Distribución de la Dirección Distribución de la Energía**

- 1. ALINEAMIENTO PARA IMPULSAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y EL DESARROLLO DE LA RED ELÉCTRICA INTELIGENTE, 1.1) Descripción del cambio, incisos F., I. (Pág.37-38)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.4 Dirección Distribución de la Energía, Unidad Tecnologías de Operación del Sistema de Distribución (Pág. 114-115)

**D.4.x) Nuevo Proceso staff denominado Control de Calidad de Datos y Desarrollo de Aplicaciones de la Unidad Tecnologías de Operación del Sistema Distribución (nueva) de la Dirección Distribución de la Energía**

- 1. ALINEAMIENTO PARA IMPULSAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y EL DESARROLLO DE LA RED ELÉCTRICA INTELIGENTE, 1.1) Descripción del cambio, inciso F. (Pág.37)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.4 Dirección Distribución de la Energía, Proceso Control de calidad de Datos y Desarrollo de Aplicaciones (Pág. 115)

**D.4.x) Ascenso y cambio de nombre del Proceso SIGEL a Área Administración Sistemas de Información Geoespacial y Activos de Red de la Unidad de Tecnologías de Operación del Sistema Distribución (nueva) de la Dirección Distribución de la Energía**

- 1. ALINEAMIENTO PARA IMPULSAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y EL DESARROLLO DE LA RED ELÉCTRICA INTELIGENTE, 1.1) Descripción del cambio, inciso H. (Pág. 38)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.4 Dirección Distribución de la Energía, Área Administración Sistemas de Información Geoespacial y Activos de Red (Pág. 115)

**D.4.x) Traslado y cambio de nombre del Área Administración de la Energía de Altos Consumidores de la Unidad Soporte Comercial de la Dirección Comercialización a Área Sistemas de Medición de la Unidad Tecnologías de Operación del Sistema Distribución (nueva) de la Dirección de Distribución de la Energía**

- 1. ALINEAMIENTO PARA IMPULSAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y EL DESARROLLO DE LA RED ELÉCTRICA INTELIGENTE, 1.1 Descripción del cambio, inciso I. (Pág. 38)
- 1.4 Beneficios, y Tabla 3, Principales resultados (Pág. 47)
- 3. ENFOQUE EN ATRACCIÓN, RETENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES, 3.1 Descripción del cambio, inciso F. (Pág.55)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.4 Dirección Distribución de la Energía, Área Administración Sistemas de Medición (Pág. 117-118-119)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.5 Dirección Comercialización (Pág. 122)

**D.4.x) Nueva Dirección Transformación y Gestión Tecnológica**

- 1. ALINEAMIENTO PARA IMPULSAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y EL DESARROLLO DE LA RED ELÉCTRICA INTELIGENTE, 1.1) Descripción del cambio, inciso A. y C. (Pág.37)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.2 Dirección Transformación y Gestión Tecnológica, Dirección Transformación y Gestión Tecnológica (Pág. 110)

**D.4.x) Traslado de la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación a la nueva Dirección Transformación y Gestión Tecnológica**

- 1. ALINEAMIENTO PARA IMPULSAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y EL DESARROLLO DE LA RED ELÉCTRICA INTELIGENTE, 1.1) Descripción del cambio, inciso E. (Pág. 37)
- 6. OPTIMIZAR PROCESOS INTERNOS EN LA DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA Y DESARROLLO DEL NEGOCIO, 6.1) Descripción del cambio, inciso E. (Pág. 70)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.2 Dirección Transformación y Gestión Tecnológica, Dirección Transformación y Gestión Tecnológica (Pág. 110)

**D.4.x) Nuevo Área de Gobierno de Tecnología (nueva dependencia staff de apoyo a la Dirección Transformación y Gestión Tecnológica)**

- 1. ALINEAMIENTO PARA IMPULSAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y EL DESARROLLO DE LA RED ELÉCTRICA INTELIGENTE, 1.1) Descripción del cambio, C. (Pág.37)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.2 Dirección Transformación y Gestión Tecnológica, Área Gestión de Servicio de Tecnología (Pág. 110)

**D.4.x) Ascenso y cambio de nombre del Proceso de Gestión de Servicio para que se convierta en un área staff denominada Gestión de Servicio de Tecnología. (actualmente se ubica en la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC))**

- 1. ALINEAMIENTO PARA IMPULSAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y EL DESARROLLO DE LA RED ELÉCTRICA INTELIGENTE, 1.1) Descripción del cambio, B. (Pág.37)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.2 Dirección Transformación y Gestión Tecnológica, Área Gestión de Servicio de Tecnología (Pág. 110)

**D.4.x) Nueva Unidad de Transformación Digital del Negocio**

- 1. ALINEAMIENTO PARA IMPULSAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y EL DESARROLLO DE LA RED ELÉCTRICA INTELIGENTE, 1.1) Descripción del cambio, D. (Pág.37)
- 1.4 Beneficios (Pág. 46)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.2 Dirección Transformación y Gestión Tecnológica, Unidad de Transformación Digital del Negocio (Pág. 111)

#### **D.4.x) Creación de la Unidad Desarrollo de Negocios adscrita a la Gerencia General**

- PERSPECTIVA INTRODUCTORIA: ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL (Pág.36)
- 2. POTENCIAR LA ESTRUCTURA PARA EL DESARROLLO DE NUEVOS NEGOCIOS, 2.1) Descripción del cambio, inciso A. (Pág.49)
- 2.4 Beneficios (Pág. 52)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.1 Gerencia General, Unidad Desarrollo de Negocios (Pág. 105)

#### **D.4.x) Creación del Área Mercadeo y Ventas en la Unidad Desarrollo de Negocios (nueva)**

- 2. POTENCIAR LA ESTRUCTURA PARA EL DESARROLLO DE NUEVOS NEGOCIOS, 2.1) Descripción del cambio, inciso B. "...Esta Área estará conformada inicialmente por una jefatura, un ejecutivo de ventas y un ejecutivo de mercadeo...". (Pág.49)
- 2.4 Beneficios (Pág. 53)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.1 Gerencia General, Unidad Desarrollo de Negocios (Pág. 105)

#### **D.4.x) Creación del Área Inteligencia de Negocios en la Unidad Desarrollo de Negocios**

- 2. POTENCIAR LA ESTRUCTURA PARA EL DESARROLLO DE NUEVOS NEGOCIOS, 2.1) Descripción del cambio, inciso C. (Pág.49)
- 2.4 Beneficios (Pág. 53)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.1 Gerencia General, Área Inteligencia de Negocios (Pág. 105)

#### **D.4.x) Creación del Área Gestión de Negocios en la Unidad Desarrollo de Negocios**

- 2. POTENCIAR LA ESTRUCTURA PARA EL DESARROLLO DE NUEVOS NEGOCIOS, 2.1 Descripción del cambio, inciso D. "...Se conformará con una jefatura, un encargado de finanzas, un encargado de temas legales y un ingeniero..." (Pág.49-50)
- 2.4 Beneficios (Pág. 53)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.1 Gerencia General, Área Gestión de Negocio (Pág. 105)

#### **D.4.x) Traslado del Unidad de Tarifas y Normativa Regulatoria (y Área de Tarifas y Área Normativa Regulatoria) adscrita a la Gerencia General a la Dirección Estrategia Empresarial (actual Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio)**

- 2. MARCO METODOLÓGICO, 2.2 Análisis (Pág.21)
- 6. OPTIMIZAR PROCESOS INTERNOS EN LA DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA Y DESARROLLO DEL NEGOCIO, 6.1 Descripción del cambio, inciso F. (Pág.71)
- 6.4 Beneficios (Pág. 74)
- 8. OPTIMIZAR PROCESOS INTERNOS EN LA GERENCIA GENERAL, 8.1 Descripción del cambio, inciso D. (Pág.82)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.6 Dirección Estrategia Empresarial (Pág. 125-129)

#### **D.4.x) Traslado del Área Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía de la Unidad de Soporte Comercial a la Unidad Aseguramiento de Ingresos y Gestión de Pérdidas de Energía (actual Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía)**

- 3. ENFOQUE EN ATRACCIÓN, RETENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES, inciso E) (Pág. 55)
- 8. OPTIMIZAR PROCESOS INTERNOS EN LA GERENCIA GENERAL, inciso C. (Pág. 82)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.1 Gerencia General, Área Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía (Pág. 107)

**D.4.x) Creación del Área Administración Sistemas Comerciales adscrita a la Dirección Comercialización**

- 3. ENFOQUE EN ATRACCIÓN, RETENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES, 3.1 Descripción del cambio, inciso A. (Pág. 54)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.5 Dirección Comercialización, Área Administración Sistemas Comerciales (Pág. 121)

**D.4.x) Traslado del Proceso Administración del Sistema SIPROCOM adscrito a la Dirección Comercialización al Área Administración Sistemas Comerciales (nueva)**

- 3. ENFOQUE EN ATRACCIÓN, RETENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES, 3.1 Descripción del cambio, inciso A. (Pág. 54)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.5 Dirección Comercialización, Área Administración Sistemas Comerciales (Pág. 121)

**D.4.x) Creación de la Unidad Centro de Contactos adscrita a la Dirección Comercialización**

- 3. ENFOQUE EN ATRACCIÓN, RETENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES, 3.1 Descripción del cambio, inciso B. (Pág. 54)
- 3.4 Beneficios (Pág. 59)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.5 Dirección Comercialización, Unidad Centro de Contacto (Pág. 121)

**D.4.x) Eliminación de la Soporte Comercial adscrita a la Dirección Comercialización**

- 3. ENFOQUE EN ATRACCIÓN, RETENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES, 3.1 Descripción del cambio, inciso D. (Pág. 55)

**D.4.x) Cambio de la Unidad Mercadeo y Gestión del Cliente adscrita a la Dirección Comercialización a Área Mercadeo Relacional a nivel de staff de la Dirección.**

- 3. ENFOQUE EN ATRACCIÓN, RETENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES, 3.1 Descripción del cambio, inciso C. (Pág.55)
- 3.4 Beneficios (Pág. 59)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.5 Dirección Comercialización (Pág. 122-123)

**D.4.x) Traslado del Proceso CEPCE al Área Mercadeo Relacional (actual Unidad Mercadeo y Gestión del Cliente) staff de la Dirección Comercialización**

- 3. ENFOQUE EN ATRACCIÓN, RETENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES, 3.1 Descripción del cambio, inciso C. (Pág.55)

**D.4.x) Se absorbe las Áreas Atención Clientes Estratégicos<sup>2</sup> y Eficiencia Energética en el Área Mercadeo Relacional (actual Unidad Mercadeo y Gestión del Cliente)**

- 3. ENFOQUE EN ATRACCIÓN, RETENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES, 3.1 Descripción del cambio, inciso C. (Pág. 55)

**D.4.x) Eliminación del Área Administración de la Recaudación y Auxiliares Contables de la Unidad**

- 3. ENFOQUE EN ATRACCIÓN, RETENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES, 3.1) Descripción del cambio, inciso G. (Pág.55-56)

**D.4.x) Traslado del Proceso Administración de Auxiliares Contables, del Área Administración de la Recaudación y Auxiliares Contables de la Unidad Soporte Comercial, al Área Administración Sistemas Comerciales (nueva)**

- 3. ENFOQUE EN ATRACCIÓN, RETENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES, 3.1) Descripción del cambio, inciso G. (Pág.55-56)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.5 Dirección Comercialización, Área Administración Sistemas Comerciales (Pág. 121)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.7 Dirección Administración y Finanzas, Proceso Administración de la Recaudación (Pág. 132-133)

**D.4.x) Traslado del Proceso Administración de la Recaudación, del Área Administración de la Recaudación y Auxiliares Contables de la Unidad Soporte Comercial, al Área Administración Financiera**

- 3. ENFOQUE EN ATRACCIÓN, RETENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES, 3.1) Descripción del cambio, inciso G. (Pág.55)
- 7. OPTIMIZAR PROCESOS INTERNOS EN LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, 7.1) Descripción del cambio, inciso D. (Pág.75)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.7 Dirección Administración y Finanzas, Proceso Administración de la Recaudación (Pág. 132-133)

**D.4.x) Separación de la Unidad Ampliaciones y Mantenimiento del Sistema de Distribución en Unidad de Ampliaciones del Sistema de Distribución y Unidad de Mantenimiento del Sistema de Distribución**

- 5. OPTIMIZAR PROCESOS INTERNOS EN LA DIRECCIÓN DE DISTRIBUCIÓN, 5.1) Descripción del cambio, incisos A. y B. (Pág. 65)
- 5.4 Beneficios (Pág. 68-69)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.4 Dirección Distribución de la Energía, Unidad Ampliaciones del Sistema de Distribución y Unidad Mantenimiento del Sistema de Distribución (Pág. 119-120)

**D.4.x) Traslado Área Ejecución de Proyectos Empresariales**

- 5. OPTIMIZAR PROCESOS INTERNOS EN LA DIRECCIÓN DE DISTRIBUCIÓN, 5.1) Descripción del cambio, inciso C. (Pág.65)
- 5. OPTIMIZAR PROCESOS INTERNOS EN LA DIRECCIÓN DE DISTRIBUCIÓN, 5.3) Alineamiento con la estrategia y la cadena de valor, inciso A. (Pág.68)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.4 Dirección Distribución de la Energía, Unidad Ampliaciones del sistema de distribución (Pág. 119)

**D.4.x) Cambio de nombre de la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio a Dirección de Estrategia Empresarial**

- 6. OPTIMIZAR PROCESOS INTERNOS EN LA DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA Y DESARROLLO DEL NEGOCIO, 6.1 Descripción del cambio, inciso A. (Pág.70)

**D.4.x) Creación del Proceso Oficina de Proyectos Operativa adscrito a la Dirección de Estrategia Empresarial (actual Dirección Estrategia Empresarial)**

- 6. OPTIMIZAR PROCESOS INTERNOS EN LA DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA Y DESARROLLO DEL NEGOCIO, 6.1 Descripción del cambio, inciso B. (Pág.70)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.6 Dirección Estrategia Empresarial, Proceso Oficina de Proyectos Operativa (Pág. 124-125)

**D.4.x) Creación de los Procesos: Planificación y Responsabilidad Social, Sistemas de Gestión e Innovación y Gestión de Riesgos y Control Interno en la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial de la Dirección estrategia Empresarial (actual Dirección Estrategia Empresarial)**

- 6. OPTIMIZAR PROCESOS INTERNOS EN LA DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA Y DESARROLLO DEL NEGOCIO, 6.1 Descripción del cambio, inciso D. (Pág.70)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.6 Dirección Estrategia Empresarial, Proceso Planificación y Responsabilidad Social, Proceso Sistemas de Gestión e Innovación, Proceso Gestión de Riesgo y Control Interno (Pág. 125)

**D.4.x) Eliminación Unidad de Proyectos Empresariales de la Dirección Estrategia**

- 6. OPTIMIZAR PROCESOS INTERNOS EN LA DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA Y DESARROLLO DEL NEGOCIO, 6.1) Descripción del cambio, inciso C. (Pág.70)

**D.4.x) Eliminación Área Investigación e Ingeniería de Proyectos Empresariales**

- 6. OPTIMIZAR PROCESOS INTERNOS EN LA DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA Y DESARROLLO DEL NEGOCIO, 6.1) Descripción del cambio, inciso C. (Pág.70)

**D.4.x) Traslado del Proceso de Publicaciones del Área Servicios Generales de la Unidad Logística a la Unidad Comunicación Empresarial.**

- 7. OPTIMIZAR PROCESOS INTERNOS EN LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, inciso H) (Pág. 76)
- 8. OPTIMIZAR PROCESOS INTERNOS EN LA GERENCIA GENERAL, inciso A. (Pág. 82)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.1 Gerencia General, Proceso de Publicaciones (Pág. 106)

**D.4.x) Nuevo Proceso Gestión Administrativa de Servicios Generales**

- 7. OPTIMIZAR PROCESOS INTERNOS EN LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, 7.1) Descripción del cambio, inciso E. (Pág.75)
- 7.3 Alineamiento con la estrategia y la cadena de valor, A. Alineamiento con la estrategia, inciso A (Pág. 78)
- 7.4 Beneficios (Pág. 78-79)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.7 Dirección Administración y Finanzas, Proceso Gestión Administrativa Servicios Generales (Pág. 131)

**D.4.x) Traslado del Proceso de Publicaciones**

- 7. OPTIMIZAR PROCESOS INTERNOS EN LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, 7.1) Descripción del cambio, inciso H. (Pág.76)
- 8. OPTIMIZAR PROCESOS INTERNOS EN LA GERENCIA GENERAL, 8.1) Descripción del cambio, inciso A. (Pág.82)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.1 Gerencia General, Proceso de Publicaciones (Pág. 106)

**D.4.x) Ascenso y cambio de nombre del Área Proveeduría Empresarial (nueva Unidad Proveeduría Empresarial)**

- 7. OPTIMIZAR PROCESOS INTERNOS EN LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, 7.1) Descripción del cambio, inciso A. (Pág.75)
- 7.4 Beneficios (Pág. 78 y 79)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.7 Dirección Administración y Finanzas, Unidad Proveeduría Empresarial (Pág. 130)

#### **D.4.x) Nueva Área Planificación y Adquisición de Bienes y Servicios**

- 7. OPTIMIZAR PROCESOS INTERNOS EN LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, 7.1) Descripción del cambio, inciso B. (Pág.74)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.7 Dirección Administración y Finanzas, Área Planificación y Adquisición Bienes y Servicios y Proceso a su cargo de Contratación Escasa Cuantía (Pág. 130-131)

#### **D.4.x) Ascenso y cambio de nombre del Proceso Concurso de Adquisición y Atención de Recursos a Área Ejecución Contractual de la Unidad Proveeduría Empresarial (actual Área Proveeduría Empresarial)**

- 7. OPTIMIZAR PROCESOS INTERNOS EN LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, 7.1) Descripción del cambio, inciso C. (Pág.75)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.7 Dirección Administración y Finanzas, Área Ejecución Contractual (Pág. 131)

#### **D.4.x) Nuevos procesos: Taller Gestión Administrativa y Taller Gestión Técnica (al Área de Transporte y Taller)**

- 7. OPTIMIZAR PROCESOS INTERNOS EN LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, 7.1) Descripción del cambio, inciso F. (Pág.75)
- 7.4 Beneficios (Pág. 79)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.7 Dirección Administración y Finanzas, Área Transportes y Taller, Proceso Taller Gestión Administrativa, Proceso Taller Gestión Técnica (Pág. 132)

#### **D.4.x) Eliminación Proceso de Cobro Judicial y Tránsito de la Unidad Consultoría y Procesos Judiciales**

- 8. OPTIMIZAR PROCESOS INTERNOS EN LA GERENCIA GENERAL, inciso B. (Pág. 82)
- 8.4 Beneficios (Pág. 85)
- ANEXO 1. PRINCIPALES FUNCIONES DE AREAS IMPACTADAS, 1.1 Gerencia General, Unidad Consultoría y Procesos Judiciales. (Pág. 107-108)

### **D.5) REESTRUCTURACION, REORGANIZACIÓN Y ALINEAMIENTO ORGANIZACIONAL**

**D.5.1)** En el documento "Propuesta Alineamiento Empresarial" no se determina información sobre la reubicación de las jefaturas y/o coordinador de las Unidades, Áreas y Proceso que propone la Administración eliminar, así como del nombre de los trabajadores que se pretenden reubicar. Igualmente, no se observa información sobre los perfiles y nombres de las jefaturas que designarán para las nuevas dependencias y divisiones: Dirección, Unidades, Áreas y Procesos.

**D.5.2)** En el documento "Propuesta Alineamiento Empresarial" no se determina información que demuestre la necesidad real y comprobable del traslado, cambio de nivel (ascenso o descenso) o de eliminación de una dependencia, de manera que se compruebe que las funciones que se le están asignando a las dependencias nuevas o trasladadas, no pueden ser realizadas con la organización actual.

Tampoco se observa, la descripción de los criterios utilizados para la creación de nuevas dependencias y divisiones (Procesos) incluyendo la agrupación de actividades administrativas, definidas en el Manual de Clases de Puestos como funciones del jefe de Unidad o de Área, para crearles un Proceso asociado que podrían ser atendidos con una reorganización del personal sin afectar la estructura organizacional.

**D.5.3)** Considerando el documento "Propuesta de Alineamiento Empresarial", se determina la cantidad de dependencias y divisiones (Procesos) siguientes:

**Dependencias de la CNFL antes de la Reestructuración 2015, Posterior a la Reestructuración 2015 y al Implementar la Propuesta de Alineamiento**

Categoría de dependencias	Antes del 01 de marzo del 2015 (Previo reestructuración 2015)	Situación Actual	Propuesta
Dirección	8	5	6
Departamentos / Unidades	35	26	29
Secciones / Áreas	67	63	66
Procesos	0	46	50
Gerencia General	1	1	1
Asesoría Jurídica Empresarial (Nivel Dirección)	1	1	1
Agencia Metropolitana (Nivel Área)	1	1	1
Oficina / Área	1		
<b>Total dependencias</b>	<b>114</b>	<b>143</b>	<b>154</b>

**Fuente:** Organigrama de la CNFL 19-01-15, organigrama CNFL vigente y organigrama propuesto, Listados de jefaturas y coordinadores de procesos, resolución de Gerencia General RGG-002-2015 y Propuesta Alineamiento Empresarial (2021)

La división denominada "Proceso" muestra un incremento y aunque no se expresa en el Organigrama, su creación deriva costos incluyendo de remuneraciones a quienes se designen como Coordinadores de cada Proceso, de eventuales ajustes a la documentación normativa y a los sistemas de información, entre otros.

**D.5.4)** No se logró determinar en el documento "Propuesta de Alineamiento Empresarial" si en el estudio técnico efectuado del cual, se deriva la Propuesta, se consideró el efecto generado en los patrones de consumo y en las preferencias en el servicio de los clientes de la CNFL, como consecuencia del surgimiento del virus SARS-CoV-2 y su impacto en la población. Lo anterior, considerando que se indica en el documento que un insumo de información base fueron los resultados de una consultoría de la empresa Sintec Consulting del año 2018, donde la realidad nacional podría ser muy diferente y el impacto en el entorno de la CNFL.

**ADVERTENCIA**

Con base en lo indicado en la situación determinada en este oficio y a la normativa aplicable, se previene al Consejo de Administración:

*(proceso de control)*

**1)** Asegurarse que la Administración haya incorporado en el Expediente Administrativo que sustenta la "Propuesta de Alineamiento Organizacional", la documentación citada como base (Informe del equipo interdisciplinario, incluyendo los funcionarios que lo integraron, "Entregable diagnóstico y diseño organizacional CNFL" formulado por Sintec Consulting Group, "Diagnóstico y Diseño del Plan de Transformación de la CNFL" por Sintec Consulting, los demás entregables de dicha consultoría, las entrevistas a personal clave de la organización, respaldo de la información recopilada sobre la estructura de otras empresas del sector energía, entre otros), con el propósito de contar con información necesaria para la toma de decisiones por parte de la instancia superior competente.

*(gestión de riesgo)*

**2)** Asegurarse que la Administración acredite en el Expediente se encuentren debidamente probadas las justificaciones que se señalan para llevar a cabo la reestructuración requerida, en concordancia con la resolución de la Sala Constitucional No. 13660-2004.

*(gestión de riesgo)*

**3)** Cerciorarse que la Administración acredite que las dependencias participantes en el estudio técnico que deriva la propuesta de reestructuración, reorganización y/o alineamiento organizacional cuentan con las competencias técnicas para realizar dicha labor.

*(proceso de dirección)*

**4)** Cerciorarse si la Administración analizó la pertinencia de considerar en el estudio técnico, el efecto generado en los patrones de consumo y en las preferencias en el servicio de los clientes de la CNFL, como consecuencia del surgimiento del virus SARS-CoV-2 y su impacto en la población. Lo anterior, considerando que se indica en el documento "Propuesta de Alineamiento Organizacional" que un insumo de información base fue los resultados de una consultoría de la empresa Sintec Consulting del año 2018, donde la realidad nacional podría ser muy diferente y el impacto en el entorno de la CNFL.

*(gestión de riesgo)*

**5)** Cerciorarse que la Administración haya acreditado que, en el Expediente Administrativo conformado para este proceso de reestructuración, reorganización y/o alineamiento organizacional, se incorporó el respaldo que demuestra la necesidad real y comprobable del traslado, cambio de nivel (ascenso o descenso) o eliminación de una dependencia, de manera que se compruebe que las funciones que se le están asignando a las dependencias nuevas o trasladadas, no pueden ser realizadas en su ubicación y nivel actual.

Asimismo, que se haya considerado la congruencia con la reestructuración realizada en el 2015, de manera que las medidas, justificaciones y ajustes propuestos no afecten las acciones tomadas con la reestructuración anterior, considerando el efecto que este tipo de situaciones pueden generar en los costos de implementación, así como en el clima laboral. También, se haya considerado y cuantificado, según corresponda, efectos colaterales de la reestructuración parcial con respecto al costo en el tiempo, en el pago de salarios y en los atrasos que se generen en la atención de requerimientos del resto de los procesos de la organización, por ajustes en la documentación, la normativa y sistemas de información.

*(gestión de riesgo)*

**6)** Asegurarse que la Administración haya acreditado en el Expediente Administrativo la descripción de los criterios utilizados para la creación de nuevas dependencias y divisiones (Procesos), incluyendo la agrupación de actividades administrativas definidas en el Manual de Clases de Puestos como funciones del jefe de Unidad o de Área para crear un Proceso para tal fin y que por sus características no podrían ser atendidos con una reorganización del personal sin afectar la estructura organizacional. Igualmente, que dichos criterios sean del conocimiento del Órgano Colegiado previo a la aprobación de los cambios propuestos para una mejor toma de decisión.

*(proceso de control)*

**7)** Analizar la pertinencia que en el documento de la propuesta que apruebe al órgano colegiado se cuente con el desglose comparativo de la estructura actual y propuesta que incluya las divisiones adicionales llamadas "Procesos", de manera que se tenga una visión completa sobre el impacto de esta.

*(proceso de dirección)*

**8)** Cerciorarse que la Administración haya acreditado que en el Expediente Administrativo se incorporó el respaldo que permita comprobar que, para emitir la propuesta de reestructuración, reorganización y/o alineamiento organizacional, se realizó un análisis previo de la afectación de estos cambios en la formulación de estudios de ajustes tarifarios y en el reconocimiento o no de gastos (actividades reguladas, no reguladas), considerando las lecciones aprendidas de los efectos sobre la improbación tarifaria posterior a la reestructuración realizada en el 2015.

*(proceso de control)*

**9)** Cerciorarse que la información contenida en el documento de la propuesta que apruebe el Órgano Colegiado sea completa, clara y correcta para una mejor toma de decisiones. A manera de ejemplo se citan algunos aspectos:

- La cantidad de dependencias citadas en la situación actual y en la suma que se le hará al organigrama oficial con la implementación de esta propuesta refleje la realidad.
- Los nombres de las nuevas dependencias propuestas coincidan tanto en el texto como en el organigrama sugerido.
- Se indique en el apartado donde se describe el cambio, el tratamiento que se le dará a las dependencias, señalando sí se van a fusionar, eliminar, ascender, entre otros.

*(gestión de riesgo)*

**10)** Asegurarse que la Administración haya acreditado que el cumplimiento de objetivos estratégicos de la Estrategia Empresarial no se verá debilitado en su atención por implementar la propuesta de reestructuración, reorganización y/o alineamiento organizacional.

*(proceso de dirección)*

**11)** Garantizar que se disponga de la normativa requerida para llevar a cabo un proceso de reestructuración, reorganización y/o alineamiento organizacional de la CNFL que requiera aplicar la Administración para que se regule entre otros aspectos: las dependencias con la competencia para participar en el proceso; elementos y consideraciones mínimas para el desarrollo de los estudios técnicos (en los cuales se requiere observar ciertos requisitos como lo indicado en el voto 13660-2004 de la Sala Constitucional); criterios para establecer el nivel de una organización de dependencia (Dirección, Unidad, Área y Proceso por ejemplo); vigencia de las premisas base que se empleen en el estudio técnico y al momento de aprobación de la propuesta que se derive del mismo; plazos de implementación; determinación de los cambios y efectos (por ejemplo a nivel financiero, tarifario, legal laboral, gestión documental, sistemas de información); nuevas funciones y responsabilidades; implementación del proceso incluyendo el tratamiento del riesgo ante eventual afectación de trabajadores; indicadores y controles de seguimiento sobre el avance y seguimiento del proceso; conformación del expediente administrativo con la cronología de cada una de las actuaciones que motiven la necesidad real a nivel empresarial y de satisfacción del interés público para realizar los cambios.

*(proceso de control)*

**12)** Asegurarse que se hayan implementado mecanismos de control, para que cuando se realicen modificaciones a la estructura organizacional de la CNFL, se tenga presente lo indicado en el artículo 19, punto 21 del Reglamento Corporativo de Organización, así como el Artículo 4.- Deberes del Consejo de Administración del Reglamento Interno del Consejo de Administración de la CNFL.

*(proceso de dirección)*

**13)** Asegurarse que la CNFL cuente con un Reglamento de Organización que describa y establezca, para cada una de las diferentes unidades organizacionales que integran la CNFL

(Direcciones, Unidades, Áreas, Procesos, Agencias, otros que autorice el Consejo de Administración), el detalle de las funciones, responsabilidades, competencias y resultados esperados de cada una de las dependencias, así como de la regulación para la actualización de dicho documento.

*(gestión de riesgo)*

**14)** Asegurarse que, en el proceso de reestructuración, reorganización y/o de alineamiento organizacional, incluyendo su implementación, se observen los derechos laborales que le asiste a cada persona trabajadora de la CNFL y se cumpla con todos los elementos mínimos establecidos y resueltos por autoridades judiciales sobre la materia, como los citados de la Sala Constitucional y Sala Primera.

*(gestión de riesgo)*

**15)** Confirmar que, en el proceso de implementación de la estructura organizacional, se aplique el seguimiento requerido por parte del Órgano Colegiado sobre la responsabilidad in vigilando y se realice conforme lo establecido en los pronunciamientos que han emitido instancias judiciales sobre la materia.

*(gestión de riesgo)*

**16)** Garantizar que el personal que nombre la Administración en las nuevas dependencias y divisiones (Procesos) o trasladadas sean idóneos y cuentan con el perfil requerido para desempeñarse en el puesto designado. Asimismo, cerciorarse que la CNFL dispone de los recursos necesarios para la implementación de la propuesta.

*(gestión de riesgo)*

**17)** Cerciorarse que la Administración haya tomado las previsiones necesarias, ante la creación de nuevas dependencias y/o traslado de personal a éstas en la reestructuración, reorganización y/o de alineamiento organizacional, para el desarrollo de actividades de servicios no regulados y su incidencia en la formulación de estudios de ajustes tarifarios incluyendo el cumplimiento de requerimientos regulatorios como la separación contable, para delimitar los costos y gastos a reconocer atribuibles al servicio de electricidad.

## **5. Servicio preventivo asociado con el uso de la flotilla vehicular de la CNFL por funcionarios.**

**Nota 1001-0481-2021 enviada el 19 de agosto de 2021**

**DIRIGIDO:** Dirección Generación de la Energía

### **SITUACIÓN DETERMINADA**

**D.1)** En el reporte "Uso del vehículo 422 del 08 marzo al 13 marzo 2021" remitido por la jefatura del Área Planta Electrónica, el 19 de mayo de 2021, se indica:

Fecha	Hora Inicio	Hora Final	km Inicial	km Final	Total	Chofer	Ruta	Tarea
9/3/2021	07:00	09:00	97985	98012	27		PHE - Anonos	Traslado al CTM de residuos reciclables
9/3/2021	10:45	12:38	98012	98027	15		PHE - Toma	Inspección de trabajos, reparación de piso de compuerta de fondo (General) y Atagüa
9/3/2021	18:00	19:00	98027	98051	24		PHE- Brasil	Traslado Jefatura
9/3/2021	21:50	05:20	98051	98062	11		PHE - Toma	Cuido Sector de Toma por herramientas en sitio

**D.2)** Según sistema VTS, el vehículo 422, registra actividad de recorrido en la ubicación de San Francisco de Dos Ríos cercanía a Hispano de 8:01:11am a 8:40:58am, y la inactividad por un período de 39 minutos. Sin embargo, según lo indicado en el punto D.1) anterior, la jefatura del Área Planta Electrónica reporta que de 7:00 a 9:00am la tarea asignada corresponde a la ruta "PHE - Anonos", "Traslado al CTM de residuos reciclables".

Cabe indicar que en el sistema VTS, se registra dicho vehículo el 16 de marzo de 2021 a las 10:34am, en San Francisco de Dos Ríos, con una inactividad por 44 minutos.

### ADVERTENCIA

Con base en lo indicado en la situación determinada en este oficio y a la normativa aplicable, se previene a la Dirección Generación de la Energía:

Asegurarse que las labores asignadas al personal, así como el uso de los recursos se realice de conformidad con los requerimientos de la Planta y el cumplimiento del marco legal vinculante para la CNFL.

## **6. Servicio preventivo asociado con el uso de la flota vehicular de la CNFL por funcionarios.**

### **Nota 1001-0490-2021 enviada el 24 de agosto de 2021**

**DIRIGIDO:** Dirección Distribución de la Energía

### SITUACIÓN DETERMINADA

**D.1)** En el reporte "Estudio de Auditoría unidad 780" remitido por el coordinador del Proceso Red Subterránea, en las fechas 17-02-2021, 02-03-2021, 24-03-2021, 08-04- 2021, 15-04-2021, 22-04-2021, 06-05-2021, 21-05-2021 se indica:

Semana del 15-18 Febrero ( No se Laboró 19 de Febrero por Vacaciones y 20 por ser Sábado)							
Unidad	Día	Fecha	Trabajo Asignado	Sector	Visitado	Fundonario	Acompañante
780	Lunes	15	Revisión de Vehículo en Taller Automotriz	Plantel Virilla	SI		No
780	Martes	16	Manjtenimiento del Vehículo (Lavacar)	San Francisco, Dos Ríos	SI		No
780	Miercoles	17	Visita Inspección de Estudio de Ingeniería 20-09-1656	San José, Escazú	SI		No

Semana del 1-6 Marzo							
Unidad	Día	Fecha	Trabajo Asignado	Sector	Visitado	Funcionario	Acompañante
780	Lunes	1	Energía de Estudio de Ingeniería 20-07-1299	San José, Mata Redonda	Si		No
780	Martes	2	Visita Inspección de Estudio de Ingeniería 20-07-1291	Cartago, La Unión	Si		No
780	Martes	2	Visita Inspección de Estudio de Ingeniería 18-04-1018	Alajuela, La Guacima	Si	...	No
...							
Semana del 5-16 Abril (No se Laboró Sabados 10-17 y Domingo 11)							
Unidad	Día	Fecha	Trabajo Asignado	Sector	Visitado	Funcionario	Acompañante
780	Jueves	8	Visita Inspección de Estudio de Ingeniería 20-02-0260	San José, Calle Blancos	Si	...	No
...							
780	Jueves	15	Energía de Estudio de Ingeniería 20-11-2031	Heredia, Santo Domingo	Si	...	No
...							
Semana del 10-14 Mayo (No se Laboró el Sábado 15)							
Unidad	Día	Fecha	Trabajo Asignado	Sector	Visitado	Funcionario	Acompañante
780	Lunes	10	Revisión de Vehículo en Taller Automotriz	Plantel Virilla	Si		No
780	Martes	11	Revisión de Vehículo en Taller Automotriz	Plantel Virilla	Si		No
780	Miércoles	12	Revisión de Vehículo en Taller Automotriz	Plantel Virilla	Si		No
780	Jueves	13	Visita Inspección de Estudio de Ingeniería 15-06-0948	San José, Montes de Oca	Si	...	No
...							
Información complementaria							
Unidad	Día	Fecha	Trabajo Asignado	Sector	Visitado	Funcionario	Acompañante
780	Miércoles	24 Marzo	Inspección de Cable de Media Tensión	San José, Escazú	Si		No
780	Jueves	22 Abril	Visita Inspección de Estudio de Ingeniería 20-08-1484	Alajuela, San Rafael	Si		No
780	Jueves	6 Mayo	Retiro de Materiales Almacén Anonos	Plantel Anonos	Si		No
780	Jueves	6 Mayo	Visita Inspección de Estudio de Ingeniería 21-02-0169	Alajuela, San Rafael	Si		No
780	Viernes	21 Mayo	Inspección de Obra Existente	Heredia, San Joaquín	Si		No

**D.2)** Según sistema VTS, el vehículo 780, señala actividad de recorrido en la ubicación de Urbanización Jesús, San Antonio de Coronado, los días:

- 17-02-2021 entre 7:54am a 11:35am, y el registro de 4 tiempos de inactividad por un período total de 44 minutos y 7 segundos. Sin embargo, según lo indicado en el punto D.1) anterior, el coordinador del Proceso Red Subterránea reporta que el trabajo asignado corresponde al sector "San José, Escazú", "Visita Inspección de Estudio de Ingeniería 20-09-1656".
- 02-03-2021 entre 1:04:40pm a 1:12:20pm y el registro de inactividad por un período de 15 minutos. No obstante, según lo indicado en el punto D.1) anterior, el coordinador del Proceso Red Subterránea reporta que los trabajos asignados corresponden a las rutas de "Cartago, La Unión" y "Alajuela, La Guácima"; "Visita Inspección de Estudio de Ingeniería 20-07-1291" y "Visita Inspección de Estudio de Ingeniería 18-04-1018".
- 24-03-2021 entre 3:07:28pm a 3:23:15pm y el registro de inactividad por un período de 15 minutos. Pero, según lo indicado en el punto D.1) anterior, el coordinador del Proceso Red Subterránea reporta que el trabajo asignado corresponde a la ruta de "San José, Escazú", "Inspección de Cable de Media Tensión".
- 08-04-2021 entre 10:02:10am a 12:33:22pm y el registro de 2 tiempos de inactividad por un período total de 25 minutos. Sin embargo, según lo indicado en el punto D.1) anterior, el coordinador del Proceso Red Subterránea reporta que la tarea asignada corresponde a la ruta de "San José, Calle Blancos", "Visita Inspección de Estudio de Ingeniería 20-02-0260".

- 15-04-2021 entre 10:21am a 12:43 pm y el registro de 2 tiempos de inactividad por un período total de 16 minutos. Sin embargo, según lo indicado en el punto D.1) anterior, el coordinador del Proceso Red Subterránea reporta que la tarea asignada corresponde a la ruta de "Heredia, Santo Domingo", "Energía de Estudio de Ingeniería 20-11-2031".
- 22-04-2021 entre 12:07:14pm a 12:27:47pm y el registro de inactividad por un período de 20 minutos. Pero, según lo indicado en el punto D.1) anterior, el coordinador del Proceso Red Subterránea reporta que el trabajo asignado corresponde a la ruta de "Alajuela, San Rafael", "Visita Inspección de Estudio de Ingeniería 20-08-1484".
- 06-05-2021 entre 11:27:29am a 11:55:44am y el registro de inactividad por un período de 28 minutos. Pero, según lo indicado en el punto D.1) anterior, el coordinador del Proceso Red Subterránea reporta que los trabajos asignados corresponden a las rutas de "Plantel Anonos" y "Alajuela, San Rafael", "Retiro de Materiales Almacén Anonos" y "Visita Inspección de Estudio de Ingeniería 21-02-0169".
- 13-05-2021 entre 10:53:00am a 11:14:37am y el registro de inactividad por un período de 21 minutos. Pero, según lo indicado en el punto D.1) anterior, el coordinador del Proceso Red Subterránea reporta que el trabajo asignado corresponde a la ruta de "San José, Montes de Oca", "Visita Inspección de Estudio de Ingeniería 15-06-0948".
- 21-05-2021 entre 7:58:26am a 8:04:15am y el registro de inactividad por un período de 5 minutos. Pero, según lo indicado en el punto D.1) anterior, el coordinador del Proceso Red Subterránea reporta que la tarea asignada corresponde a las rutas de "Plantel Anonos" y "Alajuela, San Rafael"; "Inspección de Obra Existente" y "Visita Inspección de Estudio de Ingeniería 20-08-1484".

Cabe indicar que en el sistema VTS, se registra recorrido del vehículo 780 el 15, 20, 28 y 29 de julio de 2021 en Urbanización Jesús, San Antonio de Coronado, con una inactividad de entre 11 a 55 minutos. Igualmente, los días 05, 09 y 10 de agosto con una inactividad de entre 15 a 19 minutos.

Asimismo, según el sistema VTS, se registra recorrido del vehículo 433, el 11 de junio y la semana del 21 al 25 de junio de 2021, en Urbanización Jesús, San Antonio de Coronado, con una inactividad de entre 4 a 26 minutos.

#### **ADVERTENCIA**

Con base en lo indicado en la situación determinada en este oficio y a la normativa aplicable, se previene a la Dirección Distribución de la Energía lo siguiente:

**Asegurarse que las labores asignadas al personal, así como el uso de los recursos (vehículos y combustibles) se realicen de conformidad con los requerimientos de la CNFL y el cumplimiento del marco legal vinculante para la CNFL incluyendo la observancia en la eficiencia, eficacia y economía en la administración de los recursos públicos involucrados, según corresponda.**

## SERVICIOS DE ASESORÍA

### **1. Servicio asesoría sobre consideraciones para el uso del SICOP y la entrada en vigencia de la nueva ley general de contratación pública No. 9986 (Estudio 6.1.6 Contratación de Bienes y Servicios-SICOP)**

**Nota 1001-0516-2021 enviada el 09 de setiembre de 2021**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

#### ASESORÍAS

##### **A) RESPALDO TÉCNICO Y TECNOLÓGICO PARA EL USO DEL SICOP**

*(gestión de riesgo)*

**A.1)** Determinar para próximos contratos asociados con el Servicio para Uso del Sistema Integrado de Compras Públicas o del Sistema Digital Unificado, las especificaciones requeridas para el respaldo técnico y tecnológico que permita el uso del sistema, incluyendo certificados de firma digital.

*(gestión de riesgo)*

**A.2)** Valorar se asegure que, en próximas relaciones contractuales para el uso del Sistema Digital Unificado, se considere lo establecido en el nuevo marco legal que le regirá a la CNFL a partir del 1 de diciembre 2022; considérese que el contrato vigente de la CNFL – Proveedor del SICOP vence en el mes de agosto de 2022.

##### **B) FUNCIONALIDADES DEL SICOP**

*(gestión de riesgo)*

**B.1)** Valorar si por ocasión de la entrada en vigencia de la Ley General de Contratación Pública (LGCP) No. 9986, es viable y conveniente (relación costo / beneficio) utilizar las funcionalidades que brinda el SICOP en las siguientes etapas del proceso de contratación administrativa:

*a) Gestión de pago. La Administración comunicó en el Anexo al oficio 2001-0919- 2021 del 25-08-2021 de la Gerencia General que la "...gestión de pago en SICOP no se encuentra en línea con el sistema interno para realizar el pago mediante vía sistema...".*

*b) Evaluación de proveedor. La Administración informó en el Anexo al oficio 2001-0919- 2021 del 25-08-2021 de la Gerencia General que la "...evaluación de proveedores se realiza mediante procedimientos internos de la institución...".*

Cabe indicar que la Contraloría General de la Republica en el informe N° DFOEIFR-IF-00001-2017 comunicó lo siguiente:

*"...2.74. A los efectos de desarrollar el mercado de proveedores y gestionar los riesgos de concentración de algunos oferentes en los procesos de Contratación...es necesario promover la participación de todos aquellos que están inscritos en el registro de proveedores mediante procesos de rotación adecuadamente diseñados. Para tales efectos, y mejorar el producto de estos procedimientos se debe realizar en forma consistente y permanente una evaluación de los contratistas, cuyos resultados se deben incorporar a los criterios de rotación de modo que se promueva el acceso de la Administración a mejores proveedores...".*

*(proceso de control)*

**B.2)** Analizar la conveniencia de utilizar los reportes de datos abiertos que ofrece el SICOP como un insumo de referencia para los procedimientos de contratación, cuando corresponda, y de

informar a las distintas dependencias de la CNFL de esta facilidad para apoyar el análisis del mercado, razonabilidad de precios y otros.

Asimismo, valorar implementar mecanismos automatizados que permita a usuarios del SICOP de la CNFL, a través de los datos abiertos disponibles y aplicación de técnicas y/o herramientas de analítica de datos, el generar reportes propios para la CNFL que apoyen la toma de decisiones.

Cabe indicar que como información disponible de distintas entidades y empresas públicas se encuentra en el portal del SICOP: descripción del objeto contractual, adjudicatario, monto estimado, monto total por el que se realiza la contratación, modificaciones contractuales, modalidad de contratación y otros datos.

### **C) SANAS PRÁCTICAS DE CONTRATACIÓN A TRAVÉS DEL SICOP**

*(gestión de riesgo)*

**C.1)** Implementar la práctica de efectuar una invitación anual por medio del portal de SICOP para integrar el registro de proveedores, promoviendo con ello la participación de todos aquellos que no se encontraban registrados en el SICOP en periodos previos y que puedan brindar bienes y servicios para la CNFL acordes con los requerimientos para atender la necesidad a satisfacer.

Lo anterior, sin perjuicio de lo que establece el artículo 17 Invitación a integrar el Registro electrónico de proveedores contenido en el decreto N. 41438-H Registro de instituciones usuarias

*(proceso de dirección)*

**C.2)** Valorar si por ocasión de la entrada en vigencia de la LGCP No. 9986, es viable y conveniente (relación costo / beneficio) para la CNFL utilizar las modalidades de contratación "Subasta a la baja" y "Convenios marco", pudiendo obtener economía en precios y tiempo de ejecución procedimientos de contratación afines.

La Administración comunicó en el Anexo al oficio 2001-0919-2021 del 25-08-2021 de la Gerencia General que "...Este tipo de modalidades no han sido incursionadas por la CNFL ya que habitualmente utiliza la contratación por escasa cuantía o concurso de adquisición para adquirir los bienes o servicios...".

### **D) MEDICIÓN DE BENEFICIOS POR EL USO DEL SICOP**

*(proceso de control)*

**D.1)** Valorar establecer una labor de monitoreo y seguimiento permanente para determinar beneficios que se obtienen por el uso del SICOP. A manera de referencia se citan beneficios como: Ahorro de papel, Ahorro de tintas e impresoras, Ahorro en tiempos, Mayor participación de oferentes, Participación de oferentes extranjeros, contar con insumos para la toma de decisiones y la rendición de cuentas.

Cabe indicar que, en el año 2017 ante consulta realizada por la Contraloría General de la República a la CNFL, la Administración comunicó al Ente Contralor, en anexo al oficio 2001-0786-2017 del 10-10-2017, que a esa fecha no se medía los siguientes beneficios: tiempo, Recurso humano, Recurso económico y seguridad.

*(proceso de control)*

**D.2)** Establecer y documentar indicadores que le permita a la CNFL identificar o cuantificar el ahorro en tiempo derivado del uso del SICOP para los distintos procedimientos de contratación que le son aplicables.

## E) AUDITORÍAS DE CALIDAD SOBRE EL USO DEL SICOP POR PARTE DE LA CNFL

(gestión de riesgo)

**E.1)** Considerando que el proceso "Gestionar la cadena del abastecimiento" (Contratar bienes y servicios) forma parte del alcance del Sistema de Gestión Integrado, es conveniente establecer auditorías de calidad periódicas sobre la información ingresada en el sistema SICOP por parte de la CNFL. Estos estudios apoyarían la valoración periódica de riesgos sobre proceso de adquisición de bienes y servicios, permitiendo identificar oportunamente: riesgos relevantes, acciones para minimizar sus posibles efectos, así como generar información que apoye la toma de decisiones hacia el logro de los objetivos de la CNFL sobre la materia.

## F) ACCIONES COMPLEMENTARIAS POR APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA No. 9986

(gestión de riesgo)

**F.1)** Considerar en el Plan de acción que establezca la Administración para garantizar la aplicación de la LGCP No. 9986, revisar la Ficha del Proceso "Gestionar las Adquisiciones de Bienes y Servicios" de la CNFL que forma parte del Sistema de Gestión Integrado y se determinen los ajustes que deben llevarse a cabo. Incluyendo referencias a Partes interesadas, Seguimiento del producto, Puntos de control, Seguimiento del proceso, Documentación asociada al proceso, entre otros.

## 2. Servicio asesoría sobre valoración medio alterno para el recibo de casos de hurtos de energía y solicitud de información sobre gestión integral de pérdidas de energía

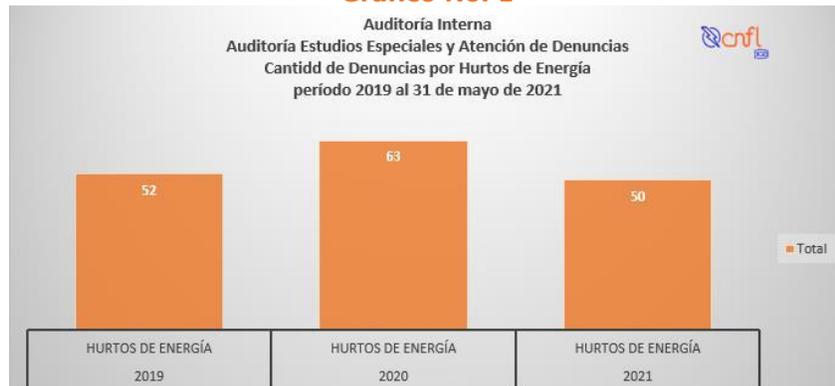
**Nota 1001-0348-2021 enviada el 09 de junio de 2021**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

### ASESORÍAS

De acuerdo con los registros de casos de hurtos de energía que ingresan a través del canal "Denuncias sobre el uso y manejo de fondos públicos", dispuesto en el sitio Web de la CNFL que atiende esta Auditoría Interna y en los cuales, se han venido coordinando con la Administración para la atención correspondiente, se determina que al 31 de mayo de 2021 se ha recibido un 79% de la cantidad total recibida en el año 2020.

**Gráfico No. 1**



**Fuente:** Informe estadístico de denuncias por la Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias, mayo 2021.

Al respecto, se hace conveniente sugerir a la Gerencia General valorar la posibilidad que la CNFL brinde a los ciudadanos a través del sitio Web de la CNFL/ apartado de Denuncias, una sección "Denuncias por Hurtos de Energía" para la presentación de este tipo de casos. Lo anterior, considerando la importancia del tema, los esfuerzos que realiza la Administración para la disminución de pérdidas de energía, su atención a nivel de la estrategia empresarial para la recuperación de ingresos, el contar con una dependencia rectora especializada en este tipo de asuntos, como lo es la Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía (URCPE) y las facilidades que ofrecen las tecnologías de información a través del sitio Web para lograr la participación ciudadana sobre temas como lo es este.

Imagen No. 1 Captura de pantalla, sitio web oficial de la CNFL, apartado de "Atención de Denuncias"



Fuente: Sitio Web de la CNFL <https://www.cnfl.go.cr/atencion-de-denuncias>

De estimarse viable la anterior sugerencia, es importante se consideren entre otros, los siguientes aspectos:

- 1.** En el tratamiento de casos denuncias de hurtos de energía que también vinculen otras dependencias de la CNFL, adicional a la URCPE, es importante se garantice la participación de las instancias que correspondan y en los aspectos que les atañen de tal manera que el caso se pueda analizar y atender de forma integral.
- 2.** Establecer mecanismos que garanticen objetividad sobre cómo se abordarán aquellos casos donde en la misma denuncia, se adicionen aspectos asociados con la aparente no atención diligente de funcionarios de la URCPE y de otras dependencias de la CNFL. Asimismo, de determinar su recurrencia conviene establecer criterios para identificar cuándo se requiere reforzar aspectos de la calidad en el servicio al cliente, valores y ética, por ejemplo.

**3.** Es necesario que se tomen las medidas correspondientes para que el personal que atiende estos casos denunciados, sea notificado sobre la observancia que establece el artículo 8 de la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N° 8422 que indica:

*“Artículo 8-Protección de los derechos del denunciante de buena fe y confidencialidad de la información que origine la apertura del procedimiento administrativo (\*). La Contraloría General de la República, la Administración y las auditorías internas de las instituciones y empresas públicas, guardarán confidencialidad respecto de la identidad de los ciudadanos que, de buena fe, presenten ante sus oficinas denuncias por actos de corrupción.”*

**4.** Es conveniente establecer y comunicar al personal involucrado los mecanismos para la conformación del expediente de cada caso.

**5.** En aquellos casos donde la persona denunciante no señale un número de NISE, medidor, o localización de referencia, pero sí describe con claridad la dirección y características del lugar, se consideren para análisis de valoración, implementando las medidas que permitan identificar el lugar donde presuntamente se dan los hechos.

**6.** Cuando el denunciante desee aportar fotos, videos o algún otro documento probatorio en referencia al caso, y estos por algún motivo se le imposibilita proporcionarlo vía correo electrónico por la capacidad de recepción; se valore ofrecer otros medios que le permitan suministrar esa documentación.

**7.** Aquellos casos de denuncias por hurtos de energía en los cuales, hayan sido visitados en sitio o atendidos, y el denunciante adicione información nueva del caso, se valore si amerita sea considerada para re-inspección en campo.

**8.** Contar con medidas de seguimiento a los casos de denuncias por hurtos de energía, que permitan la identificación de posibles reincidencias, y se puedan tomar las acciones que correspondan que subsanen o mitiguen esta actividad.

**9.** Contar con una regulación formal (procedimiento, instructivo u otro) para la atención de denuncias por casos de hurtos de energía.

## ATENCIÓN DE DENUNCIAS

### 1. 6.1.1 Estudio especial y/o atención de denuncias

Actividad: Denuncias recibidas. Alcance: Temas relacionados con las denuncias recibidas y estudios de investigación de hechos presuntamente irregulares.

#### OBJETIVO

Valorar las denuncias recibidas y las solicitudes de estudios especiales que resulten de esa apreciación o a solicitud de alguna de las Áreas de Auditoría, con el fin de cumplir con la normativa técnica y jurídica que regula la actividad, según corresponda.

De acuerdo con los registros, se tienen contabilizadas hasta el segundo semestre del 2021 (incluyendo aquellas en proceso de atención que corresponden a períodos anteriores), 190 denuncias de las cuales: 4 se encuentran en proceso de admisibilidad, se generaron 7 advertencias,

2 fueron trasladadas a un ente externo; se gestionaron 109 casos con la Administración que por sus características ameritaron sean tramitadas por esa instancia, 25 fueron desestimadas, 14 cumplieron con los requisitos iniciales, 20 requieren valoración de admisibilidad, 5 fueron comunicadas con acuse de recibido (sin iniciar validación de requisitos iniciales), 6 en proceso de investigación de hechos presuntamente irregulares y 1 denuncia penal en proceso.

### **CONSIDERACIONES**

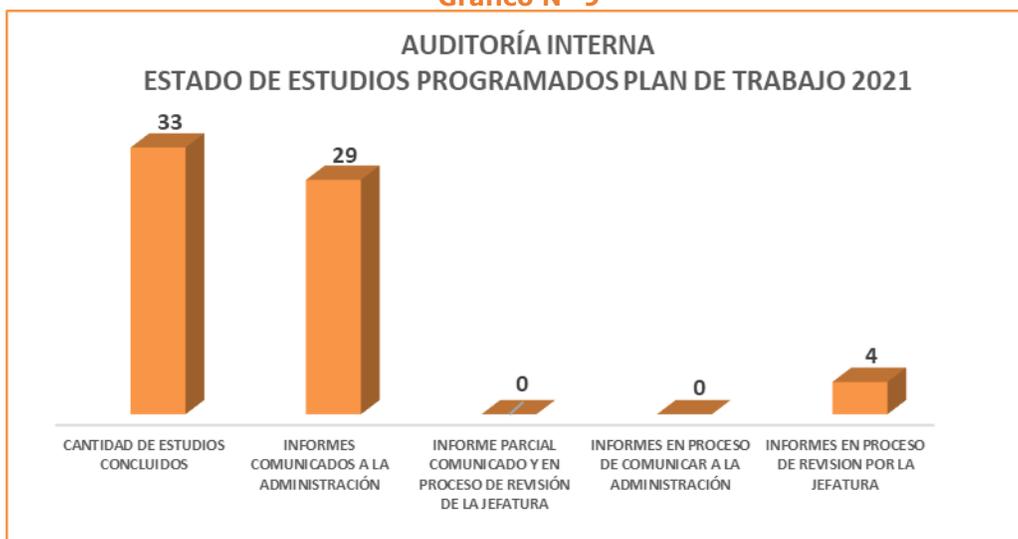
Considérese la limitación de recursos humanos disponibles en la Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias para cubrir la cantidad de casos recibidos. A la fecha de este informe no se ha podido solventar la dotación de todos los recursos solicitados al Consejo de Administración mediante oficio 1001-0548-2019 del 04-10-2019 y a su apoyo para la dotación de estos de forma gradual. En noviembre del 2021 se remitió al Órgano colegiado la propuesta de reorganización de la Auditoría Interna y a partir de la autorización realizada por dicha instancia superior, se le presentará en el año 2022 los resultados del estudio técnico de necesidades de recursos humanos.

### 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 33 (106%) de los cuales, 29 se encuentran con informe comunicado a la Administración (93%) y 4 (13%) en proceso de revisión por la jefatura. Cabe indicar que los dos servicios de auditoría adicionales se derivan del servicio 6.1.1 Estudios especiales y/o atención de denuncias programado, según el Plan de Trabajo Anual 2021.

Gráfico N° 9



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

**Nota:** Se comunicó al Consejo de Administración modificación al Plan de Trabajo Anual 2021 mediante oficio 1001-0429-2021 del 27-07-2021

En el segundo semestre del 2021, se comunicaron a la Administración treinta informes asociados con los servicios de auditoría con indicación del proceso, alcance, referencia de la nota y la dirección, unidad, área y/o proceso de la Administración a la cual se dirigió; los principales aspectos evaluados y las recomendaciones giradas a los responsables de las actividades auditadas. De dichos informes veintiocho correspondían a servicios de auditoría del año 2021 y dos, son producto de los resultados de dos servicios de auditoría concluidos en el período anterior que por su naturaleza requerían se realizara validación en el año 2021.

#### 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

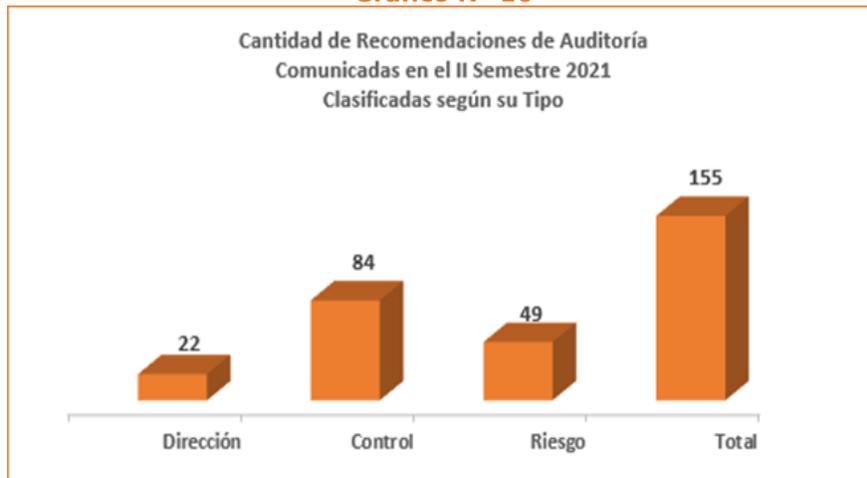
manera oportuna y al menos anualmente, sobre lo siguiente...c) Asuntos relevantes sobre dirección, exposiciones al riesgo y control, así como otros temas de importancia”; esta Auditoría Interna a través del examen de los estudios determinó que de los informes de auditoría comunicados en el segundo semestre del 2021, las recomendaciones se orientaron a fortalecer las situaciones detectadas en los siguientes aspectos:

**Tabla N° 5**  
**Cantidad de Recomendaciones de Auditoría Interna de servicios de auditoría del segundo semestre 2021 clasificadas según su tipo**

Tipo de Asunto Relevante			Total
Dirección	Control	Riesgo	
22	84	49	155

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

**Gráfico N° 10**



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

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

### Elementos asociados con la gestión empresarial

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

### Elementos asociados con una gestión empresarial

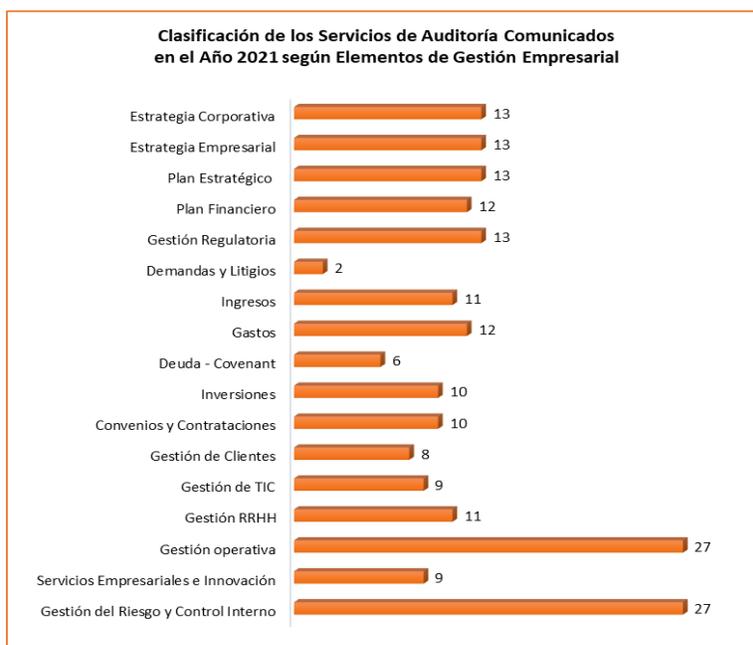


**Fuente:** Elaboración propia, según criterios de Auditoría Interna y considerando los componentes del modelo de control COSO-ERM Gestión del Riesgo Empresarial— Integrando Estrategia y Desempeño

**Nota:** Refiérase al Anexo No.1 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 en el segundo 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 Segundo Semestre 2021**



**Fuente:** Registro especial estadísticas integral Auditoría Interna 2021

### 3.6 RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA

#### RECOMENDACIONES EMITIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2021

De los treinta y tres servicios de auditoría concluidos con informes comunicados a la Administración en el segundo semestre del 2021, se emitieron 155 recomendaciones, que fueron comunicadas a las dependencias responsables de implementarlas, con el propósito de contribuir a que la Administración tome las acciones necesarias para atender las oportunidades de mejora, fortaleciendo el Sistema de Control Interno y los procesos de dirección, minimizando el nivel de riesgo de las actividades evaluadas, y coadyuvar en el cumplimiento eficiente, efectivo y económico de los objetivos empresariales.

#### PROGRAMACIÓN DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

De la programación anual de los **55** estudios de estudios de seguimiento realizados, se concluyeron **66** que representa un 120% del total programado, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla N° 6

ESTUDIOS SEGUIMIENTOS CONCLUIDOS 2021							
DEPENDENCIA DE AUDITORÍA	PROGRAMACIÓN ANUAL	CONCLUIDOS I SEMESTRE		CONCLUIDOS II SEMESTRE		TOTAL ANUAL	
		CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Financiera	18	6	33%	12	67%	66	120%
Operativa	20	17	85%	7	35%		
Tecnologías de Información y Comunicación	13	8	62%	7	54%		
Estudios Especiales y Atención de Denuncias (*)	4	2	50%	7	175%		
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>33</b>	<b>60%</b>	<b>33</b>	<b>60%</b>		

Fuente: Plan de Trabajo Anual 2021, Registro especial estadísticas Auditoría Interna, Sistema de Gestión Documental – Auditoría Interna, Sistema GPAX 2021

**Nota: (\*)** Producto de la modificación del Plan de trabajo anual 2021, comunicada al Consejo de Administración en nota 1001-0429-2021 del 21-07-2021, se asignó recurso de la Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación y Área Aseguramiento de la Calidad y Servicios de Apoyo para estudio de la Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias, permitiendo reducción de tiempos para asignar a seguimientos de recomendaciones.

De un total de 68 recomendaciones en proceso y pendientes de atender por parte de los titulares subordinados responsables, correspondientes a los estudios de seguimiento realizados en el segundo semestre del 2021, se determinó que 37 (55%) han sido aplicadas, 30 (44%) se encuentran en proceso y 1 (1%) están pendientes a la fecha de los informes comunicados, tal como se detalla a continuación:

**Tabla N° 7**

ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES VALIDADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2021							
DEPENDENCIA DE AUDITORÍA	CANTIDAD	APLICADAS		EN PROCESO		PENDIENTES	
		CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Financiera	22	10	45%	12	55%	0	0
Operativa	12	6	50%	6	50%	0	0
Tecnologías de Información y Comunicación	14	9	64%	4	29%	1	7%
Estudios Especiales y Atención de Denuncias	20	12	60%	8	40%	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>37</b>	<b>55%</b>	<b>30</b>	<b>44%</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>

**Fuente:** Registro especial estadísticas Auditoría Interna, Sistema de Gestión Documental – Auditoría Interna, Sistema GPAX 2021

De 30 recomendaciones en proceso, se debió trasladar a la Gerencia General 24 debido a que el plazo establecido para su atención venció por parte de la Dirección encargada.

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

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

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

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

### 3.7 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 31-12-2021, se reportan en dicho Sistema que de las ocho disposiciones emitidas por dicho Órgano Contralor siete se encuentran atendidas y una en proceso. Cabe indicar que mediante oficio 1001-0085-2022 del 21-02-2022, se comunicó al Consejo de Administración el estado reportado por la Contraloría General de la República a diciembre 2021.

**Tabla N° 8**  
**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)**  
**Al 31-12-2021**

No.	DISPOSICIONES DIRIGIDAS A LA DIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Estado
4.5	Revisar y ajustar el procedimiento para el cálculo de la pérdida crediticia esperada de la Compañía, de forma que resulte congruente con lo señalado en la NIIF 9 Instrumentos Financieros. Remitir a la Contraloría General certificación en la cual conste el ajuste al procedimiento, a más tardar el 30 de setiembre de 2020. Ver párrafos del 2.8 al 2.16 de este informe.	<b>Atendida</b>
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.	<b>Atendida</b>
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.	<b>Atendida</b>
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.	<b>Atendida</b>
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.	<b>Atendida</b>
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.	<b>Atendida</b>

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

No.	DISPOSICIONES DIRIGIDAS A LA DIRECCIÓN COMERCIALIZACIÓN	Estado
4.8 <sup>3</sup>	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
4.11	Efectuar las gestiones correspondientes en el sistema comercial, con el fin de que el cálculo de los intereses se ejecute sobre el monto del depósito en garantía, sin considerar los intereses de períodos anteriores, de conformidad con la norma Supervisión de la comercialización del suministro eléctrico en baja y media tensión AR-NT-SUCOM. Remitir a la Contraloría General una certificación en la cual consten las gestiones efectuadas para ajustar el sistema, a más tardar el 30 de octubre de 2020; y una certificación en la cual conste el cumplimiento de la norma de cita en el cálculo de los intereses, a más tardar el 31 de agosto de 2021. Ver párrafos del 2.26 al 2.29 de este informe.	Atendida

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

### 3.8 ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA EXTERNA

Mediante el oficio 1001-0059-2022 del 10-02-2022, se remitió al Consejo de Administración los resultados sobre el seguimiento efectuado a las recomendaciones consignadas en la Carta a la Gerencia de la Auditoría a los Estados Financieros Auditados, Carta a la Gerencia - Tecnología de Información, remitidas a la Gerencia General por el despacho KPMG S.A en oficio con fecha 29-06-2021; el Memorando de revisión limitada de obligaciones Tributarias de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A., por el periodo terminado el 31-12-2020 remitidas a la Gerencia General por el despacho KPMG S.A en oficio fechada el 24-04-2021, así como en la Carta a la Gerencia con fecha 31-05-2021 sobre el trabajo de atestiguamiento independiente referido a la razonabilidad del proceso de elaboración de liquidación presupuestaria, todas al 31-12-2020.

Dicho seguimiento tuvo como alcance el estado de las recomendaciones, con corte al 09-12-2021. En ese sentido, se aclara que en aquellas recomendaciones asociadas con regulaciones (Guías, procedimientos, otros) esta Auditoría Interna aplicó lo establecido en la CNFL y vigente a la fecha del seguimiento sobre la necesidad que se realice la oficialización de los documentos a través del Proceso Análisis Administrativo.

El estado de las recomendaciones reportado por la Auditoría Interna se indica en la tabla siguiente:

<sup>3</sup> En nota 2001-1428-2021 del 17-12-2021, la Gerencia General remite documentación a la CGR para la atención de la disposición y se encuentra como asignada al Área de Seguimiento para la Mejora Pública en el registro de la CGR con número de trámite 37638-2021. Mediante oficio DFOE-SEM-0361 (04718) del 21-03-2022, el Área de Seguimiento para la Mejora Pública de la CGR comunicó a la Administración el cierre de la disposición y se le recuerda la responsabilidad que le compete, de velar porque se continúen cumpliendo las acciones ejecutadas para corregir los hechos determinados y tomar las acciones adicionales que se requieran en un futuro para que no se repitan las situaciones que motivaron la disposición objeto de cierre.

**Tabla N° 9**  
**Estado de la Recomendaciones / Observaciones emitidas por la Auditoría Externa**  
**Al 09 de Diciembre de 2021**

Referencia	Total Recomendaciones / Observaciones	Estado		
		Atendidas	En Proceso	Pendientes
Carta a la Gerencia de la auditoría financiera del período 2020	12	3	9	0
Carta a la Gerencia de la auditoría financiera del período 2018	2	1	1	0
Carta a la Gerencia de la auditoría financiera del período 2019	4	1	3	0
Carta a la Gerencia – evaluación de controles generales de tecnología de información del período 2020	8	3	5	0
Carta a la Gerencia – evaluación controles generales de tecnología de información de períodos anteriores	3	3	0	0
Carta a la gerencia sobre el trabajo de atestiguamiento independiente sobre la razonabilidad del proceso de elaboración de liquidación presupuestaria del período 2020	3	1	2	0
Informe de revisión limitada de impuestos del período 2020	5	2	3	0
Informe de revisión limitada de impuestos del período 2019	1	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>0</b>

**Fuente:** Oficio 1001-0059-2022 del 10-02-2022 remitido al Consejo de Administración, GPAX/2021, Registro Especial Estadísticas Auditoría Interna

### 3.0 OTRAS ACTIVIDADES

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

##### 7.1.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA AUDITORÍA INTERNA

Durante el segundo semestre del año 2021 se realizaron las siguientes tareas:

- Se concluyó la definición del Direccionamiento Estratégico de la Auditoría Interna 2022-2025 que comprende una nueva misión, visión y propuesta de valor de la actividad de la Auditoría Interna con enfoque de valor público. Lo anterior, con base en los productos revisables de las propuestas de mejora determinadas en los talleres del año 2020 sobre la misión, visión, propuesta de valor, análisis FODA<sup>4</sup> y MECA y factores críticos de éxito, así como con los

<sup>4</sup> FODA: Fortalezas, Oportunidades, Amenazas y Debilidades

resultados del Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, establecido por el Instituto Internacional de Auditores Internos, la coordinación con la Auditoría Interna de la empresa estatal Usinas y Trasmisiones Eléctricas (UTE) de Uruguay y consultas realizadas Auditorías Internas del Sector Público.

Estado de la Actividad: 100% concluido.

**Nota:** Se estableció como período de transición el año 2021 y el Plan Estratégico de la Auditoría Interna elaborado previo al año 2019, permanece vigente e igualmente, se incluyó una actividad para el seguimiento al Plan de acción asociado. En el Plan de trabajo anual 2022 de la Auditoría Interna se programó una actividad de planificación estratégica de la auditoría para la determinación de acciones asociadas con el direccionamiento estratégico indicado.

### 7.1.2. EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAS DERIVADAS DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA AUDITORÍA INTERNA 2019

Durante el segundo semestre del año 2021 se realizaron las siguientes tareas:

- Se brindó 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 coordinó con la Administración acciones encomendadas por el Consejo de Administración a la Gerencia General en la sesión No. 2522 del 15-10-2020 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 brindó 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 de la estrategia de capacitación que se brinda al personal por medio de un curso asincrónico con el fin de apoyar la labor que lidera el Proceso de Capacitación sobre el tema.

Estado de la Actividad: 100% concluido.

#### 7.1.4 ADMINISTRACIÓN PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2021

Durante el año 2021 se pudo ejecutar el Plan de Capacitación Anual 2021; personal de la Auditoría Interna participó en 20 cursos. Asimismo, se lograron recibir 18 actividades de formación a través de Webinars u otros, sin costo (contratación). (Ver Anexo No. 2).

En cuanto al monto presupuestado para el desarrollo de actividades de capacitación, se ejecutó al 31-12-2021 un 95,27% con un monto de ¢5.529,27 miles del presupuesto asignado al Objeto de Gasto N° 106 "Actividades de Capacitación", ¢5.804,00 miles.

Cabe indicar que los cursos de capacitación se gestionaron en atención de lo establecido en el marco normativo aplicable para la Auditoría Interna de la CNFL, entre otros los siguientes: Ley General de Control Interno No. 8292 Artículos: 20, 21, 22 y 25; Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, emitida por la Contraloría General de la República: 105 y 107; Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público, emitida por la Contraloría General de la República: 1.2; Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del Sector Público: 2.2; Lineamientos Generales para el Análisis de Presuntos Hechos Irregulares" de la Contraloría General de la República y el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S. A. 9, 18 y 22

**Nota:** *Del presupuesto inicial se requirió realizar una modificación vertical presupuestaria para la atención de otros requerimientos de la Auditoría Interna. Asimismo, debido a la emergencia nacional sanitaria por la COVID-19 la Auditoría 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.*

Estado de la Actividad: 100% concluido.

#### 7.1.5 ADMINISTRACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA AUDITORÍA INTERNA

El presupuesto asignado para el período 2021 se ejecutó en un 80,95% al 31 de diciembre del 2021. Las partidas y subpartidas 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° 10**  
**Estado Ejecución del Presupuesto de la Auditoría Interna**  
**Al 31-12-2021**

Objeto de Gasto	Monto Presupuestado 2021	Monto Presupuestado con Modificaciones	Presupuesto Ejecutado	% Presupuesto Ejecutado 2021	Observaciones
SERVICIOS DE GESTIÓN Y APOYO	2 912 000,00	5 677 000,00	3 176 250,00	55,95%	El principal elemento de gasto fue la contratación de servicios profesionales en derecho para aquellos casos que por su naturaleza y riesgo debían atenderse con una asesoría independiente al de la Administración. Se ejecutó en el segundo semestre del año 2021. Asimismo, se debió realizar una reasignación de recursos para dar contenido presupuestario a este objeto de gasto en el último trimestre del año 2021 ante una situación sobreviniente de un estudio especial de la Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias. No obstante, debido a estudio de mercado se determinó necesario su traslado para el año 2022 con el fin de obtener los recursos financieros que permitan la contratación.
GASTOS DE VIAJE Y DE TRANSPORTE	150 000,00	150 000,00	75 100,40	50,07%	El principal elemento de gasto corresponde a viáticos para el cumplimiento de funciones de la Auditoría Interna y en las cuales, se requieren desplazamiento fuera del área de trabajo, según los estudios y actividades de auditoría asignadas al personal.
CAPACITACIÓN Y PROTOCOLO	8 384 000,00	5 804 000,00	5 529 274,90	95,27%	El principal elemento de gasto fue el de capacitación al personal de la Auditoría Interna que se efectuó durante el año.
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN	50 000,00	50 000,00	0,00	0,00%	No se requirió destino de recursos para el año 2021, debido a que no se presentaron daños en equipos.
SERVICIOS DIVERSOS	112 250,00	112 250,00	25 663,71	22,86%	Se requirió tramitar servicios de lavado y encerado de vehículos asignados a la Auditoría Interna, unidades 213 y 412.
ALIMENTOS Y BEBIDAS	300 000,00	35 000,00	0,00	0,00%	No fue necesario aplicar dicho objeto de gasto para el año 2021 procurando realizar reuniones virtuales. Se disminuyó recursos, mediante modificación interna, para ajustar horas para contratación de servicios jurídicos.
REPUESTOS Y ACCESORIOS	70 000,00	70 000,00	0,00	0,00%	No se requirió destino de recursos para el año 2021, debido a que no se presentaron incidencias.
ÚTILES, MATERIALES Y SUMINISTROS DIVERSO	1 715 840,00	1 795 840,00	1 486 449,68	82,77%	Se requirió realizar renovación de la suscripción de 5 licencias de AUDITOOL y membresía anual ISACA. Asimismo, no se presentaron incidencias para impresos y otros que requirieran el destino de recurso por estos conceptos.
BIENES DURADEROS	4 158 000,00	4 158 000,00	4 158 000,00	100,00%	Se requirió realizar la renovación del licenciamiento del software Sistema Gestión de Procesos de Auditoría (GPA), software requerido por la Auditoría Interna para atender de forma automatizada el flujo de trabajo de servicios de auditoría.
<b>TOTAL</b>	<b>€17 852 090,00</b>	<b>€17 852 090,00</b>	<b>€14 450 738,69</b>	<b>80,95%</b>	

**Fuente:** Sistema Contable Presupuestario 2021

## 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 1001-0483-2021 del 20-08-2021, el Informe Labores de la Auditoría Interna del primer semestre del 2021 el cual, contiene el estado del cumplimiento del Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna del año 2021.

El Consejo de Administración en la Sesión No. 2563 del 09-09-2021, acordó:

*"...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, el cual deberá ser presentado a este Consejo de Administración el 12 de octubre del presente año.*

*III. Instruir a la Administración presentar al Consejo de Administración informes de avance bimensual 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..."*

- En oficio 1001-0689-2021 del 01-11-2021, se remitió al Consejo de Administración el Plan de Trabajo Anual 2021 de la Auditoría Interna. Dicho documento fue conocido y recibido por el Órgano colegiado en la Sesión No. 2574 del 30-11-2021.

### **Informes al Comité de Vigilancia**

- En oficio 1001-0484-2021 del 20-08-2021 se remite al Comité de Vigilancia el Informe Labores de la Auditoría Interna del primer semestre del 2021 el cual, contiene el estado del cumplimiento del Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna del año 2021. El informe fue conocido por dicho Comité en la Sesión No. 10-2021 del 16-09-2021.
- En oficio 1001-0732-2021 del 01-12-2021, se remitió al Consejo de Administración el Plan de Trabajo Anual 2022 de la Auditoría Interna. Dicho documento fue conocido y recibido por el Comité de Vigilancia en la Sesión No.01-2022 del 18-01-2022

### **Informes al Consejo Directivo del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y Comité de Auditoría del ICE**

En atención a la solicitud del Consejo de Administración de la CNFL, según el capítulo II, artículo 4º del acta de la Sesión Ordinaria No. 2477, del 03-07-2019, se remite al Consejo Directivo del ICE los siguientes documentos:

- En oficio 1001-0520-2021 del 10-09-2021 se remite al Consejo Directivo del ICE el Informe Labores de la Auditoría Interna del primer semestre del 2021 el cual, contiene el estado del cumplimiento del Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna del año 2021. Dicho documento fue conocido por ese Órgano Colegiado en el artículo 3 del Capítulo II de la Sesión No. 6481 del 19-10-2021.
- En oficio 1001-0733-2021 del 01-12-2021 se remitió al Consejo Directivo del ICE el Plan de Trabajo Anual 2022 de la Auditoría Interna. Dicho documento fue conocido y recibido por el Consejo Directivo del ICE el artículo 6 del Capítulo II de la Sesión 6506 del 08-03-2022.

### 7.1.8 ADMINISTRACIÓN PLAN DE COMUNICACIÓN

Durante el segundo semestre del 2021, se dio a conocer la siguiente información:

#### Externos:

- Se gestionó la coordinación y actualización periódica, en la página Web de la CNFL (opción de Transparencia Empresarial), de la información asociada con los informes de labores de la Auditoría Interna y que incluye el detalle de informes remitidos a la Administración activa de la CNFL a través de diferentes servicios de auditoría interna.
- Se emitió boletín asociado con:
  - 08-11-2020. Comunicado General Auditoría Interna - Mensaje Semana del Trabajador 2021. Mediante este boletín, se envía un comunicado que brinda un homenaje a todos los trabajadores de la CNFL, por parte del personal de la Auditoría Interna y un mensaje de la Auditora Interna.

**Nota:** Dicho boletín se dirigió a todo el personal de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S. A.

#### Internos:

- En circular 1001-0687-2021 del 28-10-2021 se dio a conocer al personal de la Auditoría Interna los resultados de la Autoevaluación de la Calidad 2020 y el Plan de mejoras correspondiente y explicados en la reunión virtual del 22-10-2021.
- Mediante circular 1001-0691-2021 del 2-11-2021 se comunicó al personal de la Auditoría Interna el Direccionamiento Estratégico de la Auditoría Interna 2022-2025, congruente -en lo aplicable- con la Estrategia Empresarial de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A.

### 7.1.9 ADMINISTRACIÓN NECESIDADES DE RECURSOS HUMANOS PARA LA AUDITORÍA INTERNA

Durante el segundo semestre del año 2021 se realizaron las siguientes tareas:

- En nota 1001-0701-2021 del 11-11-2021 y fe de erratas 1001-0705-2021 del 18-11-2021 se comunicó al Consejo de Administración los resultados del estudio técnico realizado por la Auditoría Interna y en el cual, se determinó la necesidad de realizar una reestructuración de la Auditoría Interna, así como una modificación al Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (ROFAI) acompañado de la solicitud correspondiente. El Órgano colegiado en las sesiones No. 2572 del 16-11-2021 y No. 2573 del 23-11-2021 aprueba y ratifica la nueva estructura organizacional de la Auditoría Interna y las modificaciones al ROFAI, así como se realice la gestión ante la Contraloría General de la República con el fin de contar con la aprobación del ROFAI. La fecha de vigencia de la nueva estructura organizacional se dispuso sea el siguiente día hábil a la publicación en La Gaceta del ROFAI aprobado por el Ente Contralor.
- Mediante oficio 1001-0721-2021 del 26-11-2021 con acuse de recibo por parte de la Plataforma de Servicios de la Contraloría General de la República de ese día, se remitió a la Gerencia del Área de Fiscalización para el Desarrollo Sostenible de la Contraloría General de la República la solicitud de trámite de aprobación del ROFAI.

**Nota:** Posterior a la publicación en La Gaceta del ROFAI es que se podrá remitir el detalle de los Resultados el estudio técnico de necesidades de recursos humanos concluido a finales del año 2021, dado el requisito de eficacia correspondiente a la regulación de la nueva organización de la Auditoría Interna.

Estado de la Actividad: 100% concluido.

### 7.1.10 ADMINISTRACIÓN INDICADORES DE GESTIÓN Y ESTADÍSTICAS DE LA AUDITORÍA INTERNA

Con corte al segundo 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:

**Tabla N° 11.1**  
**Indicadores de Gestión del Plan de Trabajo Anual 2021**

Nombre	Detalle
Cobertura del plan de trabajo anual	<p><b>Fórmula:</b> Estudios realizados / Estudios programados  <b>Unidad:</b> (%)  <b>Resultado:</b> 106%</p> <p>La programación del Plan de Trabajo Anual 2021 consideró 31 servicios de auditoría, de los cuales se pudieron asignar para su ejecución 33, alcanzando un 106% de lo programado; 29 fueron comunicados a la Administración, 4 concluidos se encuentran en proceso de revisión por la jefatura. Asimismo, se programaron 13 actividades de aseguramiento de la calidad y servicios de apoyo, de las cuales se atendieron 13, alcanzando un 100% de lo programado.</p>
Recomendaciones orientadas a procesos de control	<p><b>Fórmula:</b> Recomendaciones sobre procesos de control / Total de recomendaciones emitidas  <b>Unidad:</b> (%)  <b>Resultado:</b> 54%</p>
Recomendaciones orientadas a los procesos de valoración del riesgo	<p><b>Fórmula:</b> Recomendaciones sobre procesos de valoración del riesgo / Total de recomendaciones emitidas  <b>Unidad:</b> (%)  <b>Resultado:</b> 32%</p>
Recomendaciones orientadas a los procesos de dirección	<p><b>Fórmula:</b> Recomendaciones sobre procesos de dirección/ Total de recomendaciones emitidas  <b>Unidad:</b> (%)  <b>Resultado:</b> 14%</p>
Presupuesto de Auditoría Interna	<p><b>Fórmula:</b> Presupuesto de la Auditoría Interna Ejecutado/ Presupuesto total de la Auditoría Interna  <b>Unidad:</b> (%)  <b>Resultado:</b> 81%</p>
Presupuesto de Capacitación	<p><b>Fórmula:</b> Presupuesto de Capacitación de la Auditoría Interna / Presupuesto total de la Auditoría Interna  <b>Unidad:</b> (%)  <b>Resultado:</b> 95%</p>
Programa de capacitación de la Auditoría Interna	<p><b>Fórmula:</b> Cantidad de cursos a los que se asistió/ Total de cursos programados  <b>Unidad:</b> (%)  <b>Resultado:</b> 211%</p>

**Fuente:** Registro Especial Administrar Indicadores Gestión de la Auditoría Interna.

Por otra parte, con el fin de determinar el estado de las recomendaciones contenidas en los informes de Auditoría Interna de los servicios de auditoría y servicios preventivos, se establecen los siguientes indicadores:

**Tabla N° 11.2**  
**Indicadores de Gestión del Plan de Trabajo Anual 2021**  
**Segundo Semestre 2021**

<b>Seguimiento</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Detalle</b>
Servicios de auditoría: Recomendaciones de auditoría aplicadas	<b>Fórmula:</b> Recomendaciones aplicadas / Total recomendaciones emitidas <b>Unidad:</b> (%) <b>Resultado:</b> 54%
Servicios de auditoría: Seguimiento Recomendaciones en proceso	<b>Fórmula:</b> Recomendaciones en proceso / Total recomendaciones emitidas <b>Unidad:</b> (%) <b>Resultado:</b> 44%
Servicios de auditoría: Recomendaciones pendientes	<b>Fórmula:</b> Recomendaciones pendientes / Total recomendaciones emitidas <b>Unidad:</b> (%) <b>Resultado:</b> 1%
Servicios preventivos	<b>Fórmula:</b> Servicios preventivos emitidos con acciones Tomadas por la Administración / Total servicios preventivos emitidos <b>Unidad:</b> (%) <b>Resultado:</b> 50%
	Nota: Los datos corresponden a los servicios preventivos con seguimientos programados en el segundo semestre del año 2021. De dos servicios preventivos, se determinó que en uno se tomaron acciones con tratamiento de riesgo gestionado.

**Fuente:** Registro Especial Administrar Indicadores Gestión de la Auditoría Interna.

## 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 segundo semestre del 2021:

- Atención de las averías menores de sistema operativo, correo empresarial, aplicativos propios de la CNFL, software, hardware y redes que se presentaron en las microcomputadoras, impresoras, conexiones VPN y escritorios remotos de los equipos de la Auditoría Interna. Las que no se pudieron solventar, se tramitaron ante la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación.
- Administración de las cuentas de usuario definidas en el sistema Gestión de Procesos de Auditoría (GPax), inclusión, exclusión, desactivación, cambio de roles, modificación de perfiles, 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 solicitudes relacionadas con la extracción de datos, directamente de las bases de datos, como parte de la evidencia de los estudios de auditoría.
- Instalación del Sistema Operativo Office 365 y Herramienta de Teams, en los equipos de la Auditoría.
- Atención de consultas referidas al uso general del Sistema GPAX e inclusión de datos (como nuevas actividades) y sobre el uso de las herramientas del Office 365.
- Colaboración sobre la configuración de equipos de la Auditoría Interna asignados y herramientas requeridas para las labores establecidas y que no son averías, tales como, actualización con Windows Update, cambios en los planes de energía (apagado de discos y monitor), configuración firma digital, problemas con el envío y recepción de casilleros de correo electrónico, entre otros.
- Instalación y configuración del software.
- Gestión de administración de grupo de dominio de la Auditoría Interna y cambios de contraseña para los funcionarios de la Auditoría que lo solicitan por bloqueo.
- Inclusión de "Tickets" en el Foro de la Empresa Infoware, para solicitar resolución de problemas de operación presentados en el GPAX o solicitudes de nuevas funcionalidades.
- Coordinación y traslado de los equipos de la Auditoría Interna, de manera temporal, por reparaciones en el área física de la Auditoría Interna.
- Gestión administrativa del proceso de renovación de las licencias para el GPAX, ACL y membresía ISACA.

### **7.2.3 ESTUDIO SEMESTRAL CONCURSOS TRAMITADOS POR LA ADMINISTRACIÓN SUPERIOR**

En atención del punto I del acuerdo del Consejo de Administración tomado en la Sesión No. 2148 celebrada el 12-02-2007 y el acuerdo según el capítulo II, artículo 1º del acta de la Sesión 2412, celebrada el 25-10-2016; se presenta el resumen de las contrataciones superiores a \$500.000, que fueron adjudicadas por la Gerencia General durante el período comprendido entre julio y diciembre del 2021.

Con base en la información a la que tuvo acceso esta Auditoría Interna y según las pruebas selectivas realizadas sobre los aspectos que se consideraron pertinentes, se determinó que la Administración realizó gestiones asociadas con ese tipo de operaciones. En ese sentido, se determinaron dos procedimientos de contratación: uno por "Concurso de adquisición" por un monto total de ₡415.446.930,23 millones de colones y uno por "Concurso cuantía inestimable y por demanda" de ₡31.539,20 colones precio unitario por hora, según se indica en la siguiente tabla:

**Tabla No. 12.1**  
**Resumen Cantidad de Concursos tramitados por Gerencia**  
**De Julio a Diciembre 2021**

Mes	Cantidad de concursos	Monto	Monto
		(dólares)	(colones)
<b>Julio</b> <sup>(1)</sup>	1	674.602,06	415.446.930,23
<b>Agosto</b> <sup>(2)</sup>	1	50,85 p/hora	31.539,20
<b>Setiembre - Diciembre</b> <sup>(3)</sup>	-	-	-

**Fuente:** Área Proveeduría Empresarial; Sistema SIAC de la CGR y Sistema SICOP

**Notas:**

- (1) Compra de "Transformadores Distribución tipo poste convencional". Procedimiento 2021PP-0000023-00002-00001, adjudicado el 21-07-2021 por la Gerencia General por un total de \$674.602,0561 equivalente a ¢415.446.930,23 millones, según el tipo de cambio ¢615,84 del 01-03-2021, (incluye una mejora de precios por ¢ 34,8 millones otorgado por el contratista), señalado en el acta de adjudicación del 21 de julio de 2021.
- (2) Servicio de hora/analista para el desarrollo y mantenimiento de sistemas de información automatizados. Procedimiento 2021PP-000265-00002-00001, modalidad según demanda, limitado a ¢669.000.000 (¢223.000.000 por año), monto presupuestado por tres años incluyendo prórrogas. Adjudicado el 18-08-2021 por la Gerencia General, por un valor unitario por hora de \$50,85 equivalente a ¢31,539.20, según T.C 620,24 del 17-07-2021.
- (3) No se determinó concursos tramitados por la Gerencia General durante ese período y que corresponda a adjudicaciones realizadas por dicha instancia.

No se determinó que durante dicho período la Gerencia General autorizara la ampliación de contratos de procedimientos de adquisición de bienes y servicios de periodos anteriores.

Cabe indicar que a nivel del Consejo de Administración y durante el segundo semestre, se determinó dos adjudicaciones de concursos para atender requerimientos de la Administración, presentados por la Gerencia General:

**Tabla No. 12.2**  
**Resumen Cantidad de Concursos tramitados por Consejo de Administración**  
**De Julio a Diciembre 2021**

Mes	Cantidad de Concursos	Monto	Monto
		(dólares)	(colones)
<b>Julio</b> <sup>(1)</sup>	1	-	1.496.622.658,39
<b>Noviembre</b> <sup>(2)</sup>	1	942.420,00	-
		301.845,60	-

**Fuente:** Área Proveeduría Empresarial; Sistema SIAC de la CGR y Sistema SICOP

**Notas:**

- (1) Prórroga del contrato por un año adicional para la contratación de los servicios de Seguridad y Vigilancia en los 27 emplazamientos de la CNFL. Concurso de adquisición 2017PP-000028-PROV, adjudicado el 16 de junio del 2021, por la

Gerencia General, en atención al acuerdo del Consejo de Administración, según el capítulo III, artículo 2 del acta de la Sesión No. 2552 del 15-06-2021. Por un monto total de ₡1.502 633 191,15, mediante oficio 2001-1387-2021 del 06 de diciembre de 2021 la Gerencia General, comunica la renegociación del precio obtenida por un 0,4% que representa ₡6 millones de colones, según lo descrito en el oficio 3001-0417-2021 de la Dirección Administración y Finanzas, obteniendo un precio de ₡1.496.622.658,39.

- (2) Compra de luminarias LED de 120 W y 200W. Concurso 2021PP-000035-00002-00001, adjudicado el 12 de noviembre por la Gerencia General, con instrucción del Consejo de Administración, según capítulo III, artículo 2 del acta de la Sesión No. 2571 del 9-11-2021. Un total, la partida 1 por un monto de \$942.420,00 y la partida 2 por un monto de \$301.845,60.

Dicha información fue preparada utilizando datos suministrados por el Área Proveeduría Empresarial; Sistemas SIAC de la CGR y SICOP 2021.

### 3.9.2 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° 41, 42, 43, 44, 45 y 46, así como la apertura de los libros N° 42, 43, 44, 45, 46 y 47; este servicio se brindó a través de la gestión realizada con la Secretaría del Consejo de Administración.

## 2. SERVICIO DE ASESORÍA

### 1. Servicio de asesoría. Consideraciones para la regulación orientada a implementar y dar seguimiento a las recomendaciones emitidas por la auditoría interna.

**Nota 1001-0507-2021 enviada el 02 de setiembre de 2021**

**DIRIGIDO:** Consejo de Administración

#### ASESORÍAS

Le compete también al jerarca, según sus competencias, apoyar constantemente el Sistema de Control Interno (SCI) por medio de la difusión de una cultura que conlleve la comprensión entre los funcionarios, de la utilidad del control interno para el desarrollo de una gestión apegada a criterios de eficiencia, eficacia, economía y legalidad y para una efectiva rendición de cuentas así como de la pronta atención de las recomendaciones y observaciones de los distintos órganos de control y fiscalización para el fortalecimiento del SCI y en concordancia con lo que se establece en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-064-2014), específicamente la que indica: "206 Seguimiento ... 02 La Administración es responsable tanto de la acción correctiva como de implementar y dar seguimiento a las disposiciones y recomendaciones de manera oportuna y efectiva, por lo que deberá establecer políticas, procedimientos y sistemas para comprobar las acciones llevadas a cabo para asegurar el correcto y oportuno cumplimiento...".

La Auditoría Interna le remitió al Consejo de Administración el documento "Consideraciones para la regulación orientada a implementar y dar seguimiento a las recomendaciones emitidas por la auditoría interna" y que incluye una referencia de un modelo de gestión asociado. Esta Auditoría es del criterio que la regulación que promueva el Órgano Colegiado sobre la materia, en su calidad de jerarca de la CNFL, contribuirá en fomentar las acciones orientadas al ambiente de control y a fortalecer el cumplimiento efectivo y oportuno de la implementación de mejoras al SCI que se deriven de las recomendaciones que se emitan en los informes de auditoría interna. En ese sentido, se dio a conocer las siguientes consideraciones:

**1.** Se sugiere incluir referencias del fundamento o marco legal y normativo, que responsabilice a la Administración, una vez remitido formalmente el informe de auditoría, de atender las recomendaciones emitidas en dicho documento, las cuales, a partir de ese momento, son disposiciones de cumplimiento obligatorio.

**2.** Valorar establecer en la regulación que se establezca principios orientadores en concordancia con el marco jurídico y técnico, en la aplicación de los lineamientos observando los siguientes preceptos:

✓ **Presunción de legitimidad:** Se presume la certeza y veracidad de la información que se remite a la Auditoría Interna sobre las gestiones realizadas en atención a las recomendaciones emitidas.

✓ **Eficacia y oportunidad:** Implementar de inmediato las acciones correctivas pertinentes, para subsanar las debilidades comunicadas en el informe de auditoría y que éstas logren los efectos esperados.

✓ **Ejecutoriedad:** Definir, coordinar y ejecutar las acciones administrativas que sean necesarias, para atender las recomendaciones, a efecto de subsanar las debilidades comunicadas en el informe de auditoría, dar continuidad a las acciones implementadas y velar para que no se presenten a futuro.

✓ **Transparencia:** Proporcionar la información relacionada con la implementación de las acciones correctivas en el cumplimiento de las recomendaciones, para garantizar su libre acceso y asegurar que ésta sea veraz, precisa y oportuna.

**3.** Valorar establecer que la regulación busca como objetivo fortalecer el sistema de control interno y regular el proceso de documentación, implementación y continuidad de las acciones correctivas así como de rendición de cuentas, relativos al cumplimiento de las recomendaciones de los informes que emite la Auditoría Interna, una vez que estas son comunicadas por la instancia decisoria responsable, sea el Jerarca (Consejo de Administración) o el Titular Subordinado y por tanto, adquieren la connotación de una mandato de ejecución.

**4.** En la regulación que se emita se requiere valorar, se establezcan elementos de control para la atención de las recomendaciones que contienen los informes que emite la Auditoría Interna, en especial las responsabilidades de las instancias de la Administración encargadas de la implementación de dichas recomendaciones.

**5.** Disponer de un glosario con definiciones.

### **6. Responsabilidad administrativa en la atención de las recomendaciones.**

Valorar la conveniencia de incorporar un apartado sobre sanciones por incumplimiento de las recomendaciones de la Auditoría Interna. Resulta conveniente se incorpore en la regulación una referencia que establezca el marco de responsabilidad administrativa que asume el funcionario responsable de la dependencia encargada de la implementación de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, en los casos que de forma injustificada no cumpla con tomar las acciones correspondientes para implementar las recomendaciones en los plazos establecidos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley General de Control Interno

Igualmente, se hace necesario señalar lo correspondiente al gestor que se designe para coordinar, supervisar y documentar todas las acciones que resultan pertinentes, para la implementación de las recomendaciones.

### **7. Atención en el cumplimiento de las recomendaciones.**

**7.1** Es deber de la instancia Administrativa ejecutora responsable de la implementación de las recomendaciones, de conformar el expediente de cumplimiento y seguimiento para la atención de las recomendaciones de auditoría.

**7.2** Es responsabilidad del Titular Subordinado, destinatario de las recomendaciones de los informes de la Auditoría Interna, iniciar de manera inmediata las acciones correctivas necesarias para solventar las debilidades detectadas en su gestión administrativa, financiera y operativa, en cuanto tenga conocimiento de ellas, en los términos en que se ha dispuesto en las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, al día siguiente de su notificación a las instancias involucradas.

Dichas acciones, no se podrán apartar de lo dispuesto en el Informe de la Auditoría Interna comunicado formalmente, según se contempló en los resultados del estudio y deben ser concluidas en el plazo y términos razonables comunicados a la Auditoría Interna.

**7.3** Emitir una constancia a la Auditoría Interna, según lo dispuesto en el informe de auditoría y dentro del plazo establecido para la atención de las recomendaciones, que se llevaron a cabo las acciones correctivas y se subsanaron las debilidades comunicadas, de conformidad con la documentación que consta en el expediente de cumplimiento y seguimiento de las recomendaciones.

**7.4** La obligación del cumplimiento a una o varias recomendaciones, no se suspende por la interposición de recursos administrativos o judiciales contra el informe de auditoría, por lo que las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna producirán sus efectos. Lo anterior, de conformidad con el principio de ejecutoriedad de los actos administrativos, consagrado en los artículos 146 y 148 de la Ley General de la Administración Pública; salvo que la Auditoría Interna o la autoridad judicial competente haya dispuesto la suspensión del acto.

## **8. Sobre la ampliación de plazos.**

**8.1** Es responsabilidad de la instancia de la Administración ejecutora de implementar las recomendaciones de auditoría que le ha asignado el Jерarca o Titular Subordinado, cumplir con las acciones necesarias para implementarlas en los plazos establecidos.

**8.2** En casos excepcionales, cuando medien circunstancias que fundamentan en términos de razonabilidad, lógica y conveniencia, los motivos que imposibilitan a la instancia de la Administración ejecutora dar término a las acciones correctivas en el plazo establecido, ésta podrá solicitar una prórroga.

**8.3** Valorar que en la solicitud de ampliación de plazo se cumplan, entre otros, los siguientes elementos:

**a.** La presentación de la solicitud se debe realizar formalmente por parte del titular subordinado de la instancia de la Administración ejecutora responsable de implementar la recomendación debidamente justificada, ante el titular subordinado superior inmediato para resolver lo que corresponda con copia a la Gerencia General.

En caso de que la instancia de la Administración ejecutora de implementar la recomendación sea la Gerencia General, deberá remitirse al Consejo de Administración dicha solicitud de prórroga de plazo para la resolución respectiva.

**b.** La solicitud de ampliación debe contener la relación fundamentada de hechos que impiden el cumplimiento de la recomendación en los plazos establecidos y deben ser comunicados a la Auditoría Interna en la respuesta formal del Informe de auditoría.

**c.** La solicitud de ampliación requiere se acompañe de las medidas de control temporal implementadas para tratar los riesgos no gestionados por el desplazamiento de los plazos establecidos para atender la recomendación de auditoría.

**d.** Se requiere señalar una propuesta de plazo para el cumplimiento definitivo de la recomendación.

**e.** Si la solicitud es para una ampliación parcial de plazo de la atención de la recomendación, se requiere adjuntar una constancia que detalle las acciones que fueron realizadas, con referencia a los documentos del expediente del cumplimiento y seguimiento de las recomendaciones, en los que están debidamente respaldadas dichas actuaciones. Un cronograma con el detalle de las acciones pendientes de realizar, el responsable de llevarlas a cabo y el nuevo plazo que se requiere para la ejecución de cada una de esas actividades.

**8.4** Se valore rechazar las solicitudes de ampliación que no cumplan con los requisitos establecidos.

**8.5** Si la resolución por parte del Jерarca o Titular subordinado, según le corresponda, es una aceptación de aumento del plazo, dicha resolución la deberá remitir formalmente a la Auditoría

Interna previo al cumplimiento del plazo de atención de la recomendación originalmente establecido.

**8.6** El Jerarca o Titular subordinado, según le corresponda, que resuelvan la ampliación del plazo deberán asegurarse la efectividad de las medidas de control temporal implementadas para tratar los riesgos no gestionados por el desplazamiento de los plazos establecidos para atender la recomendación de auditoría.

**9.** Establecer la gestión a seguir por parte de la Administración en caso de que la prórroga no se solicite a tiempo, una vez vencidos los plazos originalmente establecidos. En estos casos, debe observarse el marco legal vinculante para la CNFL con el fin de sentar las responsabilidades que correspondan.

## SEGUIMIENTO SERVICIOS DE ASESORÍA

Para determinar la valoración oportuna de los aspectos planteados en los servicios de asesoría incluidos en los oficios remitidos a la Administración, se efectuó el seguimiento de los siguientes documentos:

### **1. Servicio de asesoría. Consideraciones para la regulación orientada a implementar y dar seguimiento a las recomendaciones emitidas por la auditoría interna.**

#### RESULTADOS OBTENIDOS

Se encuentra en proceso la ejecución de acciones, por parte de la Gerencia General, de lo instruido por el Consejo de Administración, en el capítulo II, artículo 1 de la Sesión No. 2567 del 05-10-2021, referente a que se atienda el servicio de asesoría en los términos establecidos en el documento "*Servicio de asesoría. Consideraciones para la regulación orientada a implementar y dar seguimiento a las recomendaciones emitidas por la auditoría interna*". Asimismo, se determinó que el Cronograma con plazo de finalización marzo 2022, recibido y conocido por el Órgano Colegiado en la Sesión No. 2573 del 23-11-2021, fue ajustado por la Administración en acciones y plazo de finalización mayo 2022.

#### ASESORÍA

Le compete también al jerarca, según sus competencias, apoyar constantemente el Sistema de Control Interno (SCI) por medio de la difusión de una cultura que conlleve la comprensión entre los funcionarios, de la utilidad del control interno para el desarrollo de una gestión apegada a criterios de eficiencia, eficacia, economía y legalidad y para una efectiva rendición de cuentas así como de la pronta atención de las recomendaciones y observaciones de los distintos órganos de control y fiscalización para el fortalecimiento del SCI y en concordancia con lo que se establece en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-064-2014), específicamente la que indica: "*206 Seguimiento ... 02 La Administración es responsable tanto de la acción correctiva como de implementar y dar seguimiento a las disposiciones y recomendaciones de manera oportuna y efectiva, por lo que deberá establecer políticas, procedimientos y sistemas para comprobar las acciones llevadas a cabo para asegurar el correcto y oportuno cumplimiento...*".

La Auditoría Interna le remitió al Consejo de Administración el documento "*Consideraciones para la regulación orientada a implementar y dar seguimiento a las recomendaciones emitidas por la*

*auditoría interna*” y que incluye una referencia de un modelo de gestión asociado. Esta Auditoría es del criterio que la regulación que promueva el Órgano Colegiado sobre la materia, en su calidad de jerarca de la CNFL, contribuirá en fomentar las acciones orientadas al ambiente de control y a fortalecer el cumplimiento efectivo y oportuno de la implementación de mejoras al SCI que se deriven de las recomendaciones que se emitan en los informes de auditoría interna. En ese sentido, se dio a conocer las siguientes consideraciones:

**1.** Se sugiere incluir referencias del fundamento o marco legal y normativo, que responsabilice a la Administración, una vez remitido formalmente el informe de auditoría, de atender las recomendaciones emitidas en dicho documento, las cuales, a partir de ese momento, son disposiciones de cumplimiento obligatorio.

**2.** Valorar establecer en la regulación que se establezca principios orientadores en concordancia con el marco jurídico y técnico, en la aplicación de los lineamientos observando los siguientes preceptos:

✓ **Presunción de legitimidad:** Se presume la certeza y veracidad de la información que se remite a la Auditoría Interna sobre las gestiones realizadas en atención a las recomendaciones emitidas.

✓ **Eficacia y oportunidad:** Implementar de inmediato las acciones correctivas pertinentes, para subsanar las debilidades comunicadas en el informe de auditoría y que éstas logren los efectos esperados.

✓ **Ejecutoriedad:** Definir, coordinar y ejecutar las acciones administrativas que sean necesarias, para atender las recomendaciones, a efecto de subsanar las debilidades comunicadas en el informe de auditoría, dar continuidad a las acciones implementadas y velar para que no se presenten a futuro.

✓ **Transparencia:** Proporcionar la información relacionada con la implementación de las acciones correctivas en el cumplimiento de las recomendaciones, para garantizar su libre acceso y asegurar que ésta sea veraz, precisa y oportuna.

**3.** Valorar establecer que la regulación busca como objetivo fortalecer el sistema de control interno y regular el proceso de documentación, implementación y continuidad de las acciones correctivas así como de rendición de cuentas, relativos al cumplimiento de las recomendaciones de los informes que emite la Auditoría Interna, una vez que estas son comunicadas por la instancia decisoria responsable, sea el Jerarca (Consejo de Administración) o el Titular Subordinado y por tanto, adquieren la connotación de un mandato de ejecución.

**4.** En la regulación que se emita se requiere valorar, se establezcan elementos de control para la atención de las recomendaciones que contienen los informes que emite la Auditoría Interna, en especial las responsabilidades de las instancias de la Administración encargadas de la implementación de dichas recomendaciones.

**5.** Disponer de un glosario con definiciones.

**6. Responsabilidad administrativa en la atención de las recomendaciones.**

Valorar la conveniencia de incorporar un apartado sobre sanciones por incumplimiento de las recomendaciones de la Auditoría Interna. Resulta conveniente se incorpore en la regulación una

referencia que establezca el marco de responsabilidad administrativa que asume el funcionario responsable de la dependencia encargada de la implementación de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, en los casos que de forma injustificada no cumpla con tomar las acciones correspondientes para implementar las recomendaciones en los plazos establecidos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley General de Control Interno

Igualmente, se hace necesario señalar lo correspondiente al gestor que se designe para coordinar, supervisar y documentar todas las acciones que resultan pertinentes, para la implementación de las recomendaciones.

## **7. Atención en el cumplimiento de las recomendaciones.**

**7.1** Es deber de la instancia Administrativa ejecutora responsable de la implementación de las recomendaciones, de conformar el expediente de cumplimiento y seguimiento para la atención de las recomendaciones de auditoría.

**7.2** Es responsabilidad del Titular Subordinado, destinatario de las recomendaciones de los informes de la Auditoría Interna, iniciar de manera inmediata las acciones correctivas necesarias para solventar las debilidades detectadas en su gestión administrativa, financiera y operativa, en cuanto tenga conocimiento de ellas, en los términos en que se ha dispuesto en las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, al día siguiente de su notificación a las instancias involucradas.

Dichas acciones, no se podrán apartar de lo dispuesto en el Informe de la Auditoría Interna comunicado formalmente, según se contempló en los resultados del estudio y deben ser concluidas en el plazo y términos razonables comunicados a la Auditoría Interna.

**7.3** Emitir una constancia a la Auditoría Interna, según lo dispuesto en el informe de auditoría y dentro del plazo establecido para la atención de las recomendaciones, que se llevaron a cabo las acciones correctivas y se subsanaron las debilidades comunicadas, de conformidad con la documentación que consta en el expediente de cumplimiento y seguimiento de las recomendaciones.

**7.4** La obligación del cumplimiento a una o varias recomendaciones, no se suspende por la interposición de recursos administrativos o judiciales contra el informe de auditoría, por lo que las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna producirán sus efectos. Lo anterior, de conformidad con el principio de ejecutoriedad de los actos administrativos, consagrado en los artículos 146 y 148 de la Ley General de la Administración Pública; salvo que la Auditoría Interna o la autoridad judicial competente haya dispuesto la suspensión del acto.

## **8. Sobre la ampliación de plazos.**

**8.1** Es responsabilidad de la instancia de la Administración ejecutora de implementar las recomendaciones de auditoría que le ha asignado el Jerarca o Titular Subordinado, cumplir con las acciones necesarias para implementarlas en los plazos establecidos.

**8.2** En casos excepcionales, cuando medien circunstancias que fundamentan en términos de razonabilidad, lógica y conveniencia, los motivos que imposibilitan a la instancia de la Administración ejecutora dar término a las acciones correctivas en el plazo establecido, ésta podrá solicitar una prórroga.

**8.3** Valorar que en la solicitud de ampliación de plazo se cumplan, entre otros, los siguientes elementos:

**a.** La presentación de la solicitud se debe realizar formalmente por parte del titular subordinado de la instancia de la Administración ejecutora responsable de implementar la recomendación debidamente justificada, ante el titular subordinado superior inmediato para resolver lo que corresponda con copia a la Gerencia General.

En caso de que la instancia de la Administración ejecutora de implementar la recomendación sea la Gerencia General, deberá remitirse al Consejo de Administración dicha solicitud de prórroga de plazo para la resolución respectiva.

**b.** La solicitud de ampliación debe contener la relación fundamentada de hechos que impiden el cumplimiento de la recomendación en los plazos establecidos y deben ser comunicados a la Auditoría Interna en la respuesta formal del Informe de auditoría.

**c.** La solicitud de ampliación requiere se acompañe de las medidas de control temporal implementadas para tratar los riesgos no gestionados por el desplazamiento de los plazos establecidos para atender la recomendación de auditoría.

**d.** Se requiere señalar una propuesta de plazo para el cumplimiento definitivo de la recomendación.

**e.** Si la solicitud es para una ampliación parcial de plazo de la atención de la recomendación, se requiere adjuntar una constancia que detalle las acciones que fueron realizadas, con referencia a los documentos del expediente del cumplimiento y seguimiento de las recomendaciones, en los que están debidamente respaldadas dichas actuaciones. Un cronograma con el detalle de las acciones pendientes de realizar, el responsable de llevarlas a cabo y el nuevo plazo que se requiere para la ejecución de cada una de esas actividades.

**8.4** Se valore rechazar las solicitudes de ampliación que no cumplan con los requisitos establecidos.

**8.5** Si la resolución por parte del Jерarca o Titular subordinado, según le corresponda, es una aceptación de aumento del plazo, dicha resolución la deberá remitir formalmente a la Auditoría Interna previo al cumplimiento del plazo de atención de la recomendación originalmente establecido.

**8.6** El Jерarca o Titular subordinado, según le corresponda, que resuelvan la ampliación del plazo deberán asegurarse la efectividad de las medidas de control temporal implementadas para tratar los riesgos no gestionados por el desplazamiento de los plazos establecidos para atender la recomendación de auditoría.

**9.** Establecer la gestión a seguir por parte de la Administración en caso de que la prórroga no se solicite a tiempo, una vez vencidos los plazos originalmente establecidos. En estos casos, debe observarse el marco legal vinculante para la CNFL con el fin de sentar las responsabilidades que correspondan.

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

En el capítulo II, artículo 1 del acta de la Sesión Ordinaria No. 2567 del 05-10-2021, el Consejo de Administración acordó:

"

I. *Dar por conocido el documento "Servicio de asesoría. Consideraciones para la regulación orientada a implementar y dar seguimiento a las recomendaciones emitidas por la auditoría interna" de la Auditoría Interna remitido mediante oficio 1001-0507- 2021 del 02-09-2021.*

II. *Instruir a la Administración para que, con base en las consideraciones sugeridas por la Auditoría Interna y demás sanas prácticas de gestión y control que se determinen aplicables, se atienda el servicio de asesoría en los términos establecidos en el documento "Servicio de asesoría. Consideraciones para la regulación orientada a implementar y dar seguimiento a las recomendaciones emitidas por la auditoría interna". En la regulación que se establezca, se deberá observar lo establecido en la Ley General de Control Interno sobre el cumplimiento de dichas recomendaciones de Auditoría Interna.*

III. *Instruir a la Administración para que incluya en el cronograma solicitado en la sesión No. 2563, celebrada el jueves 9 de setiembre de 2021, la formulación e implementación de la regulación que contenga las acciones establecidas, responsables de su ejecución y plazos e informar su avance al Consejo de Administración. Otorgando un mes de plazo para la entrega del cronograma completo."*

La Gerencia General, mediante oficio 2001-1312-2021 del 15-11-2021, comunicó al Consejo de Administración el Cronograma denominado "Servicio de asesoría. Consideraciones para la regulación orientada a implementar y dar seguimiento a las recomendaciones emitidas por la auditoría interna" con plazo de finalización Marzo 2022 el cual, formó parte del "Informe de seguimiento de las recomendaciones de la auditoría interna consignadas en su informe del I Semestre 2021" del 23-11-2021. Dicho Informe y cronograma fue recibido y conocido por el Órgano Colegiado en la Sesión No. 2573 del 23-11-2021.

Cabe indicar que el Cronograma fue ajustado por la Administración en acciones y plazo de finalización Mayo 2022.

### **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 190 para su atención.

Por otra parte, sobre la cantidad de recursos humanos con que cuenta la Auditoría Interna y la situación comunicada por esta Auditoría Interna al Consejo de Administración, mediante oficio 1001-0548-2019 del 04-10-2019 y a los acuerdos tomados por dicho órgano colegiado sobre el tema se hizo necesario presentar en noviembre del 2021 a dicho órgano colegiado solicitud para realizar la reestructuración de la Auditoría Interna y modificación al Reglamento de Organización y Funcionamiento (ROFAI); a partir de esta se revisarán la actualización de los resultados del estudio técnico de necesidades de recursos humanos para la Auditoría Interna concluido en el año 2021 con el fin de presentar en el año 2022 los requerimientos correspondientes.

Cabe indicar que, para tales fines, se atenderá lo establecido en los "Lineamientos sobre gestiones que involucran a la Auditoría Interna presentadas ante la Contraloría General de la República", resolución R-DC-83-2018 publicada en el Diario Oficial La Gaceta, Alcance 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 corresponde realizar la 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 servicios de auditoría a través de la modalidad mixta (teletrabajo y presencial).** Para la ejecución de los servicios que se brindan a través de la auditoría y en materia de TIC se continuó con los 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.** Se mantiene el aprovechamiento de las tecnologías implementadas a nivel empresarial y en la Auditoría, para el desarrollo de los servicios de auditoría a través del Sistema de Gestión de Procesos de Auditoría (GPAX) que actualmente está bajo un esquema en la nube, lo cual facilita la labor de registro de información.
- **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 empresariales de la Compañía, así como proporcionar a la ciudadanía una garantía razonable de la actuación de ésta dentro del marco legal y técnico y sanas prácticas, fundamentado en las siguientes acciones:

1. Brindando los servicios de auditoría, de asesoría y preventivos 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 II 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 No. 1

### ELEMENTOS ASOCIADOS CON LA GESTIÓN EMPRESARIAL

- **Estrategia Corporativa:** Comprende el alineamiento estratégico con la estrategia de la corporación.
- **Estrategia Empresarial:** Comprende el direccionamiento estratégico de la empresa subsidiaria. Incluye, pero sin limitar, resultados análisis del entorno, visión, misión, valores empresariales, oportunidades, amenazas, fortalezas, debilidades, factores críticos de éxito, objetivos estratégicos y metas.
- **Plan Estratégico:** Comprende la evaluación del accionar en la ejecución del Plan Estratégico, cumplimiento de acciones estratégicas, objetivos, indicadores, la determinación y evaluación de los resultados alcanzados con respecto a los esperados, así como las acciones correctivas que procedan y su seguimiento.
- **Plan Financiero:** Explica la actividad económica y financiera de la empresa incluyendo la medición de la salud financiera. Asimismo, comprende la expresión en cifras de lo que se espera en esa materia, así como la fijación de objetivos, estudio y selección de los criterios, de las estrategias financieras y económicas que se usarán para alcanzarlos, la ejecución de acciones y seguimiento de los resultados y criterios determinados.
- **Gestión Regulatoria:** Comprende la gestión tarifaria, cumplimiento de requerimientos de información regulatoria, cumplimiento de normativa técnica del ente regulador, aplicación efectiva y eficiente de los recursos tarifarios otorgados (ejecución de inversiones, gastos, partidas amortizables -licencias y software-, seguros, canon).
- **Demandas y Litigios:** Comprende la atención diligente de los procesos judiciales donde tiene participación la CNFL; la determinación de eventuales daños y su materialidad.
- **Gestión de Ingresos:** Comprende ingresos monetarios que recibe la empresa producto de sus ventas de bienes y servicios, así como de otros ingresos recibidos por ejecución de otras actividades complementarias. Asimismo, las acciones emprendidas para incrementar y mantener los ingresos que permitan obtener la utilidad de operación y neta requerida.
- **Gestión de Gastos:** Comprende gastos de la empresa producto de la ejecución de la estrategia empresarial, de la gestión operativa, financiera y legal. Asimismo, las acciones emprendidas para la reducción del gasto a niveles requeridos de eficiencia operativa y financiera, así como la consideración de los límites tarifarios reconocidos, según corresponda.
- **Gestión de la Deuda y covenants:** Comprende las acciones realizadas sobre el estudio del mercado financiero para mejorar las condiciones de la deuda de la empresa, la evaluación de opciones de financiamiento y cumplimiento de compromisos derivados de la deuda.
- **Gestión de Inversiones:** Comprende acciones realizadas para identificar el monto requerido que permita desarrollar inversiones; la planificación, ejecución y evaluación de las

inversiones, la optimización de tiempos y recursos involucrados, así como la consideración de los límites tarifarios reconocidos, según corresponda.

- **Gestión de Convenios y Contrataciones:** Comprende la formalización y ejecución de los convenios y contrataciones de la empresa, así como el seguimiento a las obligaciones adquiridas y beneficios alcanzados.
- **Gestión de Clientes:** Comprende la identificación de clientes y su perfil, la estrategia y ejecución de acciones para su relacionamiento con la empresa incluyendo la atracción, retención y fidelización de clientes.
- **Gestión de las Tecnologías de información y comunicaciones (TIC):** Comprende acciones de planificación, ejecución y seguimiento orientadas al suministro de productos y servicios de TIC que apoyen la ejecución y optimización de procesos empresariales, así como brindar soluciones que generen valor agregado en los servicios empresariales y gestión de clientes.
- **Gestión del Recurso Humano:** Comprende la planificación, organización y desarrollo de acciones para promover el desempeño eficiente de la persona trabajadora. Incluye contratación, condiciones salariales y de perfil del puesto, formación, derechos laborales, seguridad y salud ocupacional, evaluación del desempeño, entre otros.
- **Gestión Operativa:** Comprende acciones orientadas a la ejecución de los procesos internos y administración de los recursos involucrados, así como a las mejoras de los procesos con el fin de aumentar su capacidad de alcanzar los objetivos y metas operativas.
- **Gestión de Servicios Empresariales e Innovación:** Incluye la gestión realizada por los procesos de la empresa asociada con la prestación de los servicios, indicadores técnicos así como acciones orientadas a la inclusión de recursos y desarrollo de actividades de innovación que permitan brindar bienes y servicios de valor agregado a los clientes y a los procesos empresariales.
- **Gestión de Riesgos y Control Interno:** Comprende la identificación, valoración, evaluación y tratamiento de riesgos, así como elementos y actividades de control interno, de conformidad con normativa técnica y legal vinculante asociada.

**ANEXO No. 2**  
**CAPACITACIÓN RECIBIDA**  
**PERÍODO 2021**

## Presupuesto de Capacitación Ejecutado Al 31-12-2021

Nº	Nombre del Curso	Cantidad de Funcionarios Participantes	Tiempo en Horas	Monto Total según Comprobantes de Diario emitidos (Sin IVA)	Justificación
1	<b>Gestión del Recurso Humano (desarrollo comunicación):</b> Programa Integral de Redacción y Ortografía: Niveles Intermedio y Avanzado	1	24	₡ 140 000,00	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
2	<b>Gestión de Riesgos:</b> Congreso Latinoamericano Prevención de Fraude Organizacional	3	16	₡ 345 015,15	Necesario para apoyar la gestión que le corresponde atender a la Auditoría 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 Se requiere que los funcionarios asistan 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
3	<b>Gestión Operativa (Distribución de Electricidad):</b> Congreso de Ambiente y Energía 2021	2	12	₡ 121 764,70	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.
4	<b>Gestión de la Auditoría (Criterios de auditoría):</b> Nueva Ley en la Contratación Pública	7	12	₡ 560 000,00	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. 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. 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. 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. 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. 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.
5	<b>Gestión Financiera:</b> NIA Módulo 1	1	30	₡ 120 000,00	Participación de un funcionario asignado de la Auditoría 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.
6	<b>Gestión de Riesgos:</b> Prevención, gestión e investigación del riesgo de fraude	2	16	₡ 291 512,80	Participación de dos funcionarios asignados de la Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias en el curso para la Prevención, gestión e investigación del riesgo de fraude a realizarse del 19 de julio al 28 de julio de 2021 (duración total 16 horas); capacitación ofrecida al público en general por Instituto de Auditores Internos de Costa Rica.
7	<b>Gestión de la Calidad:</b> Programa Técnico en Análisis de Datos (Matrícula y Módulo 1)	2	48	₡ 460 000,00	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 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

Nº	Nombre del Curso	Cantidad de Funcionarios Participantes	Tiempo en Horas	Monto Total según Comprobantes de Diario emitidos (Sin IVA)	Justificación
8	<b>Gestión de la Auditoría (Criterios de auditoría):</b> XXII Congreso de Auditoría Interna	7	18	₡ 979 942,50	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. 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. 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. 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. 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. Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Interna en el curso XXII Congreso de Auditoría Interna 2021 a realizarse del 25 de agosto al 27 de agosto de 2021 (duración total 18 horas); capacitación ofrecida al público en general por Instituto de Auditores Internos de Costa Rica.
9	<b>Gestión de la Auditoría (Criterios de auditoría):</b> Fiscalización de contratos administrativos	6	9	₡ 360 000,00	Participación de un funcionario asignados de la Auditoría Operativa en el curso en línea Fiscalización de contratos administrativos a realizarse del 25 de agosto al 31 de agosto de 2021 (duración total 9 horas); capacitación ofrecida al público en general por Auros Formación Empresarial S.A. Participación de tres funcionarios asignados de la Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias en el curso en línea Fiscalización de contratos administrativos a realizarse del 25 de agosto al 31 de agosto de 2021 (duración total 9 horas); capacitación ofrecida al público en general por Auros Formación Empresarial S.A. Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación en el curso en línea Fiscalización de contratos administrativos a realizarse del 25 de agosto al 31 de agosto de 2021 (duración total 9 horas); capacitación ofrecida al público en general por Auros Formación Empresarial S.A. Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación en el curso en línea Fiscalización de contratos administrativos a realizarse del 25 de agosto al 31 de agosto de 2021 (duración total 9 horas); capacitación ofrecida al público en general por Auros Formación Empresarial S.A.
10	<b>Gestión de Riesgos:</b> Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública	2	9	₡ 120 000,00	Se requiere que los funcionarios asistan 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
11	<b>Gestión de Tecnologías de Información:</b> Smart Grids: Nuevos Desafíos y Oportunidades para su Desarrollo	1	48	₡ 320 790,00	Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación en el curso Smart Grids: Nuevos Desafíos y Oportunidades para su Desarrollo a realizarse del 27 de setiembre al 24 de octubre de 2021 (duración total 48 horas); capacitación ofrecida al público en general por Asociación Comité Regional CIER para Centroamérica y Caribe. Monto dólares \$500 tipo de cambio venta BCCR según fecha de proforma del día 27 de julio 2021 por 623,78 colones
12	<b>Gestión de la Calidad:</b> Programa Técnico en Análisis de Datos (Módulo 2)	2	48	₡ 380 000,00	Participación de una funcionaria asignada de la Auditoría Financiera en el Programa Técnico en Análisis de Datos (Módulo 2) del 30 de agosto al 09 de octubre de 2021 (duración total 48 horas); capacitación ofrecida al público en general por Fundatec. Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación en el Programa Técnico en Análisis de Datos (Módulo 2) del 30 de agosto al 09 de octubre de 2021 (duración total 48 horas); capacitación ofrecida al público en general por Fundatec.
13	<b>Gestión de la Auditoría (Atención de Denuncias):</b> Lineamientos de la Contraloría para la Investigación de Hechos Presuntamente Irregulares	1	16	₡ 100 000,00	Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias en el Curso - Taller Virtual Lineamientos de la Contraloría para la Investigación de Hechos Presuntamente Irregulares a realizarse del 05 de octubre al 14 de octubre de 2021 (duración total 16 horas); capacitación ofrecida al público en general por Grupo Libertad Promotores de Capacitación Empresarial S. A.
14	<b>Gestión de la Auditoría (Criterios de auditoría):</b> El ABC de la Contratación Administrativa	1	40	₡ 165 000,00	Participación de una funcionaria asignada de la Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias en el Curso Virtual El ABC de la Contratación Administración a realizarse del 04 de octubre al 14 de noviembre de 2021 (duración total 40 horas); capacitación ofrecida al público en general por Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP)

Nº	Nombre del Curso	Cantidad de Funcionarios Participantes	Tiempo en Horas	Monto Total según Comprobantes de Diario emitidos (Sin IVA)	Justificación
15	<b>Gestión de la Auditoría (Criterios de auditoría):</b> Programa Especializado en Contratación Administrativa para la Gestión Pública (Módulo 1)	1	16	₡ 88 000,00	Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Interna en el curso: Programa Especializado en Contratación Administrativa para la Gestión Pública (Módulo 1) a realizarse del 27 de setiembre al 17 de octubre de 2021 (duración total 16 horas); capacitación ofrecida al público en general por Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP)
16	<b>Gestión de Riesgos:</b> Gestión del Riesgo de Ciberseguridad (Normativa SUGEFG SGF-2972 & acuerdo 14-17)	2	12	₡ 250 000,00	Participación de dos funcionarios asignados de la Auditoría Operativa en el curso "Gestión del Riesgo de Ciberseguridad (Normativa SUGEFG SGF-2972 & acuerdo 14-17)", impartirse los días 12, 13 y 14 de octubre del 2021, en horario de 8:30 a 12:30 m.d. (12 horas) por medio de plataforma Zoom.
17	<b>Gestión de Riesgos:</b> Mapas de Riesgo de Fraude organizacional: Reinventando la prevención y auditoría forense	1	8	₡ 144 249,75	Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Tecnologías Información y Comunicación en el Curso Virtual Mapas de Riesgo de Fraude organizacional: Reinventando la prevención y auditoría forense a realizarse del 12 de octubre al 14 de octubre de 2021 (duración total 08 horas); capacitación ofrecida al público en general por Fundatec.
18	<b>Gestión de la Calidad:</b> Programa Técnico en Análisis de Datos (Módulo 3)	2	48	₡ 380 000,00	Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Tecnologías Información y Comunicación en el Programa Técnico en Análisis de Datos (Módulo 3) a realizarse del 19 de octubre al 27 de noviembre de 2021 (duración total 48 horas); capacitación ofrecida al público en general por Fundatec. Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Financiera en el curso Programa Técnico en Análisis de Datos (Módulo 3) a realizarse del 22 de octubre al 27 de noviembre de 2021 (duración total 48 horas); capacitación ofrecida al público en general por Fundatec.
19	<b>Gestión de la Auditoría (Criterios de auditoría):</b> Programa Especializado en Contratación Administrativa para la Gestión Pública (Módulo 2)	1	16	₡ 88 000,00	Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Interna en el Programa Especializado en Contratación Administrativa para la Gestión Pública (Módulo 2) a realizarse del 18 de octubre al 07 de noviembre de 2021 (duración total 16 horas); capacitación ofrecida al público en general por Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP)
20	<b>Gestión de la Auditoría (Criterios de auditoría):</b> Programa Especializado en Contratación Administrativa para la Gestión Pública (Módulo 3)	1	24	₡ 115 000,00	Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Interna, en el Programa Especializado en Contratación Administrativa para la Gestión Pública (Módulo 3) a realizarse del 08 de noviembre al 17 de diciembre de 2021 (duración total 24 horas); capacitación ofrecida al público en general por Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP)
<b>920</b>				<b>₡5 529 274,90</b>	

Fuente: Registro especial Cursos de capacitación Auditoría Interna, 2021

**Otras Actividades de Capacitación**  
**Charlas de Formación para la Personal de la Auditoría Interna Recibidas**  
**Período 2021**

MES	TEMA	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS	PRESENTADO POR
MAR	Charla virtual: Transformación Digital	22	Funcionario Gerencia Telecomunicaciones del ICE
MAY	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
JUN	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
JUL	Charla ejecutiva virtual sobre ahorro de agua (consejos) y sobre cambio climático, emisiones y el programa C Neutral Institucional	12	Unidad Sostenibilidad, CNFL
	Las Normas de Auditoría y las MIPP ya son ágiles; ¿Y los Auditores Internos?"	1	Instituto de Auditores Internos de Costa Rica
	Curso virtual Fundamentos de Auditoría de la Seguridad de las Tecnologías de Información	1	Contraloría General de la República
AGO	III Webinar sobre el mejoramiento del ejercicio de la función de las Auditorías Internas	1	Contraloría General de la República
	Curso Virtual de Competencias Blandas	8	Contraloría General de la República
SEPT	Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública	1	Contraloría General de la República
	V Congreso sobre el Régimen Jurídico de la Hacienda Pública 2021	3	Contraloría General de la República
	Normas Internacionales de Auditoría -NIA	1	AUDITOOL
	8vo Congreso de Innovación	2	Cámara de Industrias de Costa Rica
OCT	Nueva Ley General de Contratación Pública	3	Contraloría General de la República
NOV	VIII Simposio Comunicación asertiva y Control de Emociones	1	UNED
DIC	Charla Desarrollo Personal	24	Invitado externo

<b>Total cursos recibidos</b>	<b>18</b>
-------------------------------	-----------

**Fuente:** Registro especial de la Auditoría Interna Capacitación, 2021

**ANEXO No. 3**  
**RESUMEN ESTADO PLAN DE TRABAJO ANUAL 2021**

<b>N°</b>	<b>Referencia (número interno)</b>	<b>Nombre del Estudio</b>	<b>Estado Actual</b>	<b>Dependencia de Auditoría</b>
-----------	--	---------------------------	----------------------	---------------------------------

<b>Servicio de Auditoría</b>	<b>1</b>	<b>3.1.1</b>	Cuentas por cobrar	Concluido y Comunicado a la Administración	Financiera
	<b>2</b>	<b>3.1.2</b>	Inventarios	Concluido y Comunicado a la Administración	Financiera
	<b>3</b>	<b>3.1.3</b>	Obras en construcción	Concluido y Comunicado a la Administración	Financiera
	<b>4</b>	<b>3.2.1</b>	Cuentas por pagar	Concluido y Comunicado a la Administración	Financiera
	<b>5</b>	<b>3.3.1</b>	Gastos de operación	Concluido y Comunicado a la Administración	Financiera
	<b>6</b>	<b>3.4.1</b>	Remuneraciones	Concluido y en proceso de revisión por jefatura	Financiera
	<b>7</b>	<b>3.5.1</b>	Seguimiento estrategia empresarial 2019-2023	Concluido y Comunicado a la Administración	Financiera
	<b>8</b>	<b>3.5.2</b>	Gestión de los procesos financieros	Concluido y Comunicado a la Administración	Financiera
	<b>9</b>	<b>3.5.3</b>	Gestión tarifaria	Concluido y Comunicado a la Administración	Financiera
<b>Servicio Preventivo</b>	<b>10</b>	<b>3.5.6</b>	Servicios preventivos y estudios especiales brindados por la Auditoría Financiera	Concluido y Comunicado a la Administración	Financiera
<b>Seguimientos</b>	<b>11</b>	<b>3.5.4</b>	Seguimiento de recomendaciones y observaciones formuladas por los auditores externos	Concluido y Comunicado a la Administración	Financiera
	<b>12</b>	<b>3.5.5</b>	Seguimiento a los servicios de auditoría efectuados por la Auditoría Financiera	Concluido y Comunicado a la Administración	Financiera

<b>Servicio de Auditoría</b>	<b>1</b>	<b>4.1.1</b>	Proyectos empresariales	Concluido y Comunicado a la Administración	Operativa
	<b>2</b>	<b>4.1.2</b>	Gestión de las Inversiones (Micro Inversiones)	Concluido y en Revisión por Jefatura	Operativa
	<b>3</b>	<b>4.2.1</b>	Administrar y Generar la Energía Eléctrica	Concluido y Comunicado a la Administración	Operativa
	<b>4</b>	<b>4.2.2</b>	Administrar y Generar la Energía Eléctrica	Concluido y Comunicado a la Administración	Operativa
	<b>5</b>	<b>4.2.3</b>	Mantenimiento a Plantas de Generación de Electricidad	Concluido y Comunicado a la Administración	Operativa
	<b>6</b>	<b>4.4.1</b>	Laboratorio de sistemas de medición de energía eléctrica	Concluido y Comunicado a la Administración	Operativa
	<b>7</b>	<b>4.4.2</b>	Facturar y prestar otros servicios	Concluido y Comunicado a la Administración	Operativa
	<b>8</b>	<b>4.4.3</b>	Gestión de cobro y devoluciones de efectivo	Concluido y Comunicado a la Administración	Operativa
	<b>9</b>	<b>4.5.1</b>	Administración de inventarios	Concluido y Comunicado a la Administración	Operativa
	<b>10</b>	<b>4.6.1</b>	Seguimiento estrategia empresarial 2019-2023	Concluido y Comunicado a la Administración	Operativa
	<b>11</b>	<b>4.6.2</b>	Seguimiento estrategia empresarial 2019-2023	Concluido y Comunicado a la Administración	Operativa
<b>Servicio Preventivo</b>	<b>12</b>	<b>4.7.1</b>	Servicios preventivos y estudios especiales brindados por la Auditoría Operativa	No aplicó	Operativa
<b>Seguimientos</b>	<b>13</b>	<b>4.7.2</b>	Seguimiento a los servicios de auditoría efectuados por la Auditoría Operativa	Concluido y Comunicado a la Administración	Operativa

<b>Servicios de Auditoría</b>	<b>1</b>	<b>5.1.1</b>	Seguimiento estrategia empresarial 2019-2023	Concluido y Comunicado a la Administración	Tecnologías de Información y Comunicación
	<b>2</b>	<b>5.1.3</b>	Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información: Redes Eléctricas Inteligentes (REI)	Concluido y Comunicado a la Administración	Tecnologías de Información y Comunicación
	<b>3</b>	<b>5.1.4</b>	Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información: Transformación Digital- Procesos servicio al cliente	Concluido y Comunicado a la Administración	Tecnologías de Información y Comunicación
	<b>4</b>	<b>5.1.5</b>	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)	Concluido y en Revisión por Jefatura	Tecnologías de Información y Comunicación
	<b>5</b>	<b>5.1.6</b>	Auditoría Continua	Concluido y Comunicado a la Auditoría	Tecnologías de Información y Comunicación
<b>Servicio Preventivo</b>	<b>6</b>	<b>5.2.1</b>	Servicios preventivos y estudios especiales brindados por la Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicación	Concluido y Comunicado a la Administración	Tecnologías de Información y Comunicación
<b>Seguimientos</b>	<b>7</b>	<b>5.2.2</b>	Seguimiento de recomendaciones formuladas por los auditores externos sobre Tecnologías de Información	Concluido y Comunicado a la Administración	Tecnologías de Información y Comunicación
	<b>8</b>	<b>5.2.3</b>	Seguimiento a los servicios de auditoría efectuados por la Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación	Concluido y Comunicado a la Administración	Tecnologías de Información y Comunicación

<b>Servicios de Auditoría</b>	<b>1.1</b>	<b>6.1.1</b>	Estudio especial: Contratación de Bienes y Servicios- Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP)	Concluido y Comunicado a la Administración	Estudios Especiales y Atención de Denuncias
	<b>1.2</b>	<b>6.1.1</b>	Estudio especial: Fondo de Ahorro y Préstamo	Concluido y Comunicado a la Administración	Estudios Especiales y Atención de Denuncias
	<b>1.3</b>	<b>6.1.1</b>	Estudio especial: Contratación Iluminación Decorativa	Concluido y Comunicado a la Administración	Estudios Especiales y Atención de Denuncias
	<b>2</b>	<b>6.1.2</b>	Seguimiento estrategia empresarial 2019-2023	Concluido y Comunicado a la Administración	Estudios Especiales y Atención de Denuncias
	<b>3</b>	<b>6.1.3</b>	Aplicación del Pliego Tarifario	Concluido y Comunicado a la Administración	Estudios Especiales y Atención de Denuncias
	<b>4</b>	<b>6.1.4</b>	Gestión de la Ética Empresarial	Concluido y Comunicado a la Administración	Estudios Especiales y Atención de Denuncias
	<b>5</b>	<b>6.1.5</b>	Declaraciones Juradas de Bienes	Concluido y Comunicado a la Administración	Estudios Especiales y Atención de Denuncias
	<b>6</b>	<b>6.1.6</b>	Contratación de Bienes y Servicios	Concluido y en Revisión por Jefatura	Estudios Especiales y Atención de Denuncias
<b>Servicio Preventivo</b>	<b>7</b>	<b>6.2.1</b>	Servicios preventivos brindados por la Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias	Concluido y Comunicado a la Administración	Estudios Especiales y Atención de Denuncias
<b>Seguimientos</b>	<b>8</b>	<b>6.2.2</b>	Seguimiento a los servicios de auditoría efectuados por la Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias	Concluido y Comunicado a la Administración	Estudios Especiales y Atención de Denuncias

<b>Otras Actividades</b>	<b>1</b>	<b>7.1.1</b>	Planificación Estratégica de la Auditoría Interna 2021-2024	Concluido	Calidad y Servicios de Apoyo
	<b>2</b>	<b>7.1.2</b>	Ejecución y Seguimiento Plan de Mejoras derivadas de la Evaluación de la Calidad de la Auditoría Interna 2019	Concluido	Calidad y Servicios de Apoyo
	<b>3</b>	<b>7.1.3</b>	Evaluación de la Calidad de la Auditoría Interna	Concluido	Calidad y Servicios de Apoyo
	<b>4</b>	<b>7.1.4</b>	Administración Plan de Capacitación Anual 2021	Concluido	Calidad y Servicios de Apoyo
	<b>5</b>	<b>7.1.5</b>	Administración del Presupuesto de la Auditoría Interna	Concluido	Calidad y Servicios de Apoyo
	<b>6</b>	<b>7.1.6</b>	Gestión de Informes de desempeño de la Auditoría Interna	Concluido	Calidad y Servicios de Apoyo
	<b>7</b>	<b>7.1.8</b>	Administración Comunicación de la Auditoría Interna	Concluido	Calidad y Servicios de Apoyo
	<b>8</b>	<b>7.1.9</b>	Administración Necesidades de Recursos Humanos para la Auditoría Interna	Concluido	Calidad y Servicios de Apoyo
	<b>9</b>	<b>7.1.10</b>	Administración Indicadores de Gestión de la Auditoría Interna	Concluido	Calidad y Servicios de Apoyo
	<b>10</b>	<b>7.2.1</b>	Formulación Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna	Concluido	Calidad y Servicios de Apoyo
	<b>11</b>	<b>7.2.2</b>	Soporte Técnico en Tecnologías de Información y Comunicación	Concluido	Calidad y Servicios de Apoyo
	<b>12</b>	<b>7.2.3</b>	Estudio Semestral Concursos de Adquisición Tramitados por la Gerencia General	Concluido	Calidad y Servicios de Apoyo
	<b>13</b>	<b>7.2.4</b>	Servicios preventivos y estudios especiales brindados por Aseguramiento de la Calidad y Servicios de Apoyo	Concluido y Comunicado a la Administración	Calidad y Servicios de Apoyo

**Fuente:** Registro Especial "Plan Anual de trabajo Integrado 2021 Integral- PAI.xlsx", Sistema Gestión de Procesos de Auditoría (GPAX), Auditoría Interna