

Auditoría Interna



INFORME DE LABORES
II SEMESTRE **2022**



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVOS	6
2. ALCANCE	6
3. RESULTADOS	7
3.1 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO 2022	7
3.1.1 SERVICIOS DE AUDITORÍA.....	7
3.1.2 SERVICIOS PREVENTIVOS.....	11
3.1.3 ACTIVIDADES DE GOBERNANZA DE LA AUDITORÍA INTERNA	12
3.1.4 PROGRAMACIÓN DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES	12
3.2 UNIDAD AUDITORÍA PROCESOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y TÉCNICOS	15
SERVICIO PREVENTIVO	15
SERVICIO PREVENTIVO DE ADVERTENCIA.....	15
SERVICIO DE AUTORIZACIÓN DE LIBROS	16
SEGUIMIENTO SERVICIO PREVENTIVO.....	16
ESTADO DE LAS DISPOSICIONES EMITIDAS POR LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	16
ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA EXTERNA.....	17
3.2.1 ÁREA AUDITORÍA PROCESOS DE DIRECCIÓN, GESTIÓN DE RECURSOS Y DE MEJORA	19
SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2022	19
SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE COMENTAR CON EL AUDITADO.....	103
SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN POR LA JEFATURA.....	103
SERVICIOS DE AUDITORÍA EN PROCESO DE EJECUCIÓN.....	103
SERVICIOS DE AUDITORÍA PENDIENTES	103
SERVICIO PREVENTIVO COMUNICADO EN EL PERÍODO 2022	105
ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO	105
3.2.2 ÁREA AUDITORÍA TÉCNICA PROCESOS DE REALIZACIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS	143
SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2022	143
ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE COMENTAR CON EL AUDITADO	170
ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN POR LA JEFATURA	170

ESTUDIOS EN PROCESO DE EJECUCIÓN	170
ESTUDIOS PENDIENTES	170
SERVICIO PREVENTIVO	172
ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO	172
3.3 UNIDAD AUDITORÍA ATENCIÓN DE DENUNCIAS, GOBERNANZA E INNOVACIÓN	194
SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2022	194
SERVICIOS PREVENTIVOS COMUNICADOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2022	203
ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO	203
ATENCIÓN DE DENUNCIAS	219
GOBERNANZA DE LA AUDITORÍA INTERNA	219
7.1.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA AUDITORÍA INTERNA	219
7.1.2 EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAS DERIVADAS DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA AUDITORÍA INTERNA	220
7.1.3 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA AUDITORÍA INTERNA	220
7.1.4 ADMINISTRACIÓN PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2022	221
7.1.5 ADMINISTRACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA AUDITORÍA INTERNA	221
7.1.6 GESTIÓN DE INFORMES DE DESEMPEÑO DE LA AUDITORÍA INTERNA	222
7.1.7 GESTIÓN SOBRE LA ATENCIÓN DE REGULACIONES EMITIDAS POR LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA PARA LAS AUDITORÍAS INTERNAS	223
7.1.8 ADMINISTRACIÓN INDICADORES DE GESTIÓN Y ESTADÍSTICAS DE LA AUDITORÍA INTERNA	224
7.2.1 SOPORTE TÉCNICO EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	225
7.2.2 ESTUDIO SEMESTRAL CONCURSOS TRAMITADOS POR LA ADMINISTRACIÓN SUPERIOR	226
3.5 LIMITACIONES Y DESAFÍOS	229
3.6 LOGROS RELEVANTES	230
4. CONCLUSIONES	231
5. RECOMENDACIONES	231
ANEXO No. 1	232
ANEXO No. 2	237
ANEXO No. 3	239
ANEXO No. 4	246

INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

"...2.1 Administración

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

...

2.2.4 Control del plan de trabajo anual

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

...

2.6 Informes de Desempeño

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

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

...

2.11 Seguimiento de acciones

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

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

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

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

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

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

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

“Artículo 41. Programa de seguimiento

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

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

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

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

Asimismo, en cumplimiento de lo establecido en el segundo párrafo de la norma 2.2.3, contenida en el documento “Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público” emitidas por la Contraloría General de la República que indica: *“...Las modificaciones al plan de trabajo anual que se requieran durante su ejecución, deben comunicarse oportunamente al jerarca. ...”*; mediante oficio 1001-0290-2022 del 20-06-2022, se comunicó al Consejo de Administración la modificación del Plan de Trabajo Anual 2022; el detalle del servicio de auditoría programado en el Plan que será

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

sustituido en el presente año. Dicho documento fue conocido por el Órgano Colegiado en la Sesión No. 2598 del 18-07-2022; la citada modificación al Plan fue comunicada el 21-06-2022 para conocimiento del ente Contralor, mediante el Sistema de Planes de Trabajo para las Auditorías Internas (PAI) y a partir de la modificación citada al Plan se presenta este Informe de Labores.

Por otra parte, se comunica que este documento complementa la información brindada en el Informe de Labores del Primer Semestre del 2022, mediante oficio 1001-0405-2022 del 31-08-2022 y presentado ante el Consejo de Administración de la CNFL en la Sesión No. 2604, del 12-09-2022. Dicho Órgano Colegiado acordó instruir a la Gerencia General para que realice el seguimiento integral a las recomendaciones planteadas por la Auditoría Interna, siendo conveniente se disponga de un cronograma de trabajo que contenga las acciones establecidas, responsables de su ejecución y plazos, comunicadas a la Auditoría Interna a partir de los Informes de auditoría. También, que presente al Consejo de Administración informes de avance cada dos meses 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. Lo anterior, se señala en el oficio 2020-0230-2022 del 13-09-2022.

1. OBJETIVOS

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

2. ALCANCE

Para la elaboración de este Informe se analizó la programación y ejecución de los servicios de la auditoría y otras actividades relacionadas con el Plan de Trabajo Anual del 2022; incluyendo la gobernanza de la actividad de auditoría como el Presupuesto y su ejecución, así como el cumplimiento del Plan de Capacitación durante el segundo semestre del 2022.

3. RESULTADOS

En el presente documento se informa sobre el estado de los **31 Servicios de Auditoría** programados para el año 2022; se indica cuáles se concluyeron en el 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 servicios concluidos se encuentran en proceso de revisión por la jefatura. Asimismo, se señalan los servicios que se encuentran en proceso de ejecución.

Por otra parte, se informa del estado de **55 Estudios de Seguimiento** programados sobre recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna en informes de servicios de auditoría comunicados a la Administración en períodos anteriores; cuántos se ejecutaron en este segundo semestre y se concluyeron; el detalle del resultado del estado de las recomendaciones validadas en el período. Igualmente, el estado de advertencias y asesorías que fueron validadas, en su atención, en el segundo semestre del 2022 sobre oficios comunicados a la Administración en periodos anteriores.

Además, se informa de los **Servicios Preventivos** comunicados en el período de este documento, que corresponden a situaciones que fueron de conocimiento de esta Auditoría Interna y, sobre las cuales, se determinó necesario dar a conocer los resultados a la Administración. También, se informa sobre los **Servicios de Autorización de Libros** brindados en el período, así como la atención de **11 actividades de Gobernanza** de la auditoría (incluye aseguramiento de la calidad y servicios técnicos de apoyo), programadas en el año 2022.

3.1 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO 2022

3.1.1 SERVICIOS DE AUDITORÍA

Se programó, en el Plan de Trabajo Anual 2022, la realización de **31** servicios de auditoría; debido a la reestructuración de la Auditoría Interna, la cual rige a partir del 21-02-2022, se realiza la distribución de dichos servicios acorde con los ámbitos de acción de las nuevas dependencias, según el detalle mostrado en la siguiente tabla:

Tabla No. 1
Servicios de Auditoría Programados en el año 2022

Descripción	Cantidad de estudios
Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora ⁽¹⁾	12
Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios ⁽²⁾	17
Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación ⁽³⁾	2
Total	31

Fuente: Plan de Trabajo Anual 2022

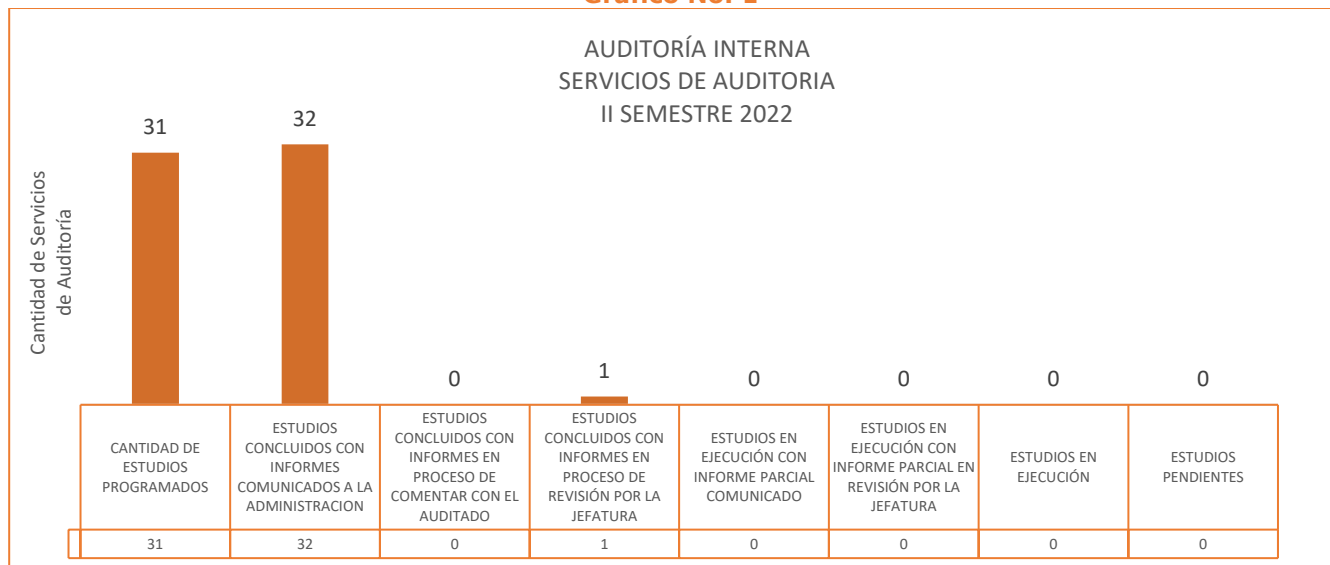
Notas:

- (1) Comprende servicios de auditoría programados de las Áreas anteriormente llamadas Auditoría Financiera y Auditoría de Estudios Especiales.
- (2) Comprende servicios de auditoría programados de las Áreas anteriormente llamadas Auditoría Operativa y Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación.
- (3) Comprende servicios de auditoría programados de las Áreas anteriormente llamadas Auditoría de Estudios Especiales y Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación.

De los **31** servicios de auditoría programados, se pudieron asignar, para su ejecución y conclusión, **33** o sea un **106%**, logrando comunicar **32**, lo que representa un **103%** de lo programado. Se aclara que, en el año, se requirió brindar **dos** servicios de auditoría no programados: el 3.4.4 Gestión de obligaciones patronales (derivado de un estudio de seguimiento a recomendaciones) y el 6.1.3 Estudio especial Seguimiento de la gestión pública Aplicación de prácticas de seguridad de la información en las instituciones públicas (solicitado por la Contraloría General de la República).

Cabe indicar que, en el **segundo semestre** del 2022, se concluyeron **19** servicios de auditoría de los cuales, **18 (95%)** se comunicaron a la Administración. Además, **1 (5%)** se encontraba en revisión por parte de la jefatura a la fecha de elaboración del presente Informe.

Gráfico No. 1



Fuente: Registro Especial Seguimiento Estado Estudios- Auditoría Interna, GPax 2022

Nota: Se comunicó modificación al Plan de Trabajo Anual 2022 al Consejo de Administración, mediante oficio 1001-0290-2022 del 20-06-2022.

En el segundo semestre del 2022, se comunicaron a la Administración **27** informes de servicios de auditoría con indicación del proceso, alcance, referencia de la nota y la dirección, unidad, área y/o proceso de la Administración a la cual se dirigió; los principales aspectos evaluados y las recomendaciones giradas a los responsables de las actividades auditadas.

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

En el contexto de la citada Gestión Empresarial, se determinó que los servicios de auditoría comunicados a la Administración en el año 2022 tienen una vinculación con aspectos comprendidos en los elementos de dicha gestión. En el gráfico siguiente se muestra la cantidad de servicios vinculados por tipo de elemento.

Gráfico No. 2
Relación Servicios de Auditoría con Elementos Gestión Empresarial



Fuente: Registro especial estadísticas integral Auditoría Interna 2022

De los **18** servicios de auditoría con informes comunicados a la Administración, en el segundo semestre del 2022, se emitieron **129 recomendaciones** 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.

Asuntos Relevantes sobre Procesos de Dirección, Procesos de Control Gestión del Riesgo, así como otros Temas de Importancia

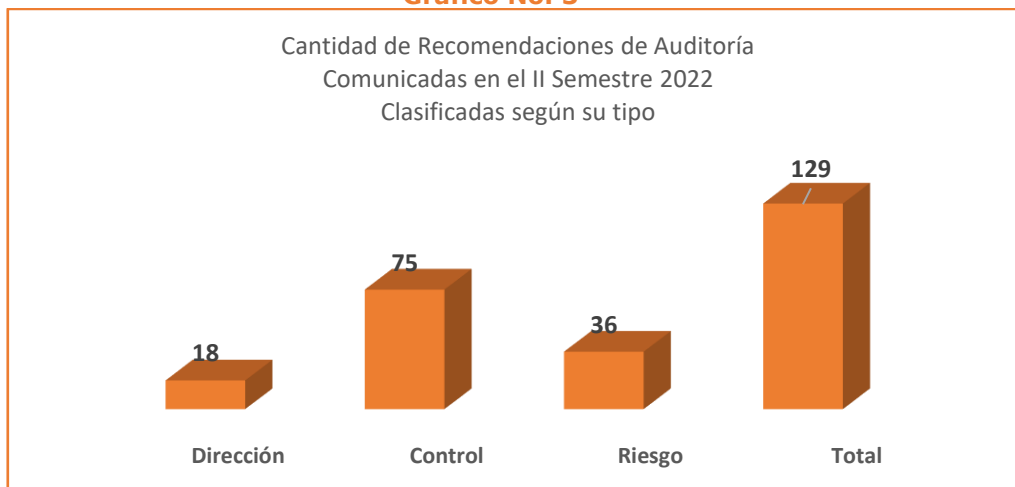
En concordancia con la norma 2.6 contenida en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (R-DC-119-2009), la cual indica que: "El Auditor Interno debe informar de manera oportuna y al menos anualmente, sobre lo siguiente...c) Asuntos relevantes sobre dirección, exposiciones al riesgo y control, así como otros temas de importancia"; a través del examen de los servicios de auditoría, se determinó que, de los informes de auditoría comunicados en el segundo semestre del 2022, las recomendaciones se orientaron a fortalecer las situaciones detectadas en los siguientes aspectos:

Tabla No. 2
Cantidad de Recomendaciones de Auditoría Interna de servicios de auditoría clasificadas según su tipo del segundo semestre 2022

Tipo de Asunto Relevante			Total
Dirección	Control	Riesgo	
18	75	36	129

Fuente: Sistema Gestión Documental, Sistema GPAX Auditoría Interna 2022

Gráfico No. 3



Fuente: Sistema Gestión Documental, Sistema GPAX Auditoría Interna

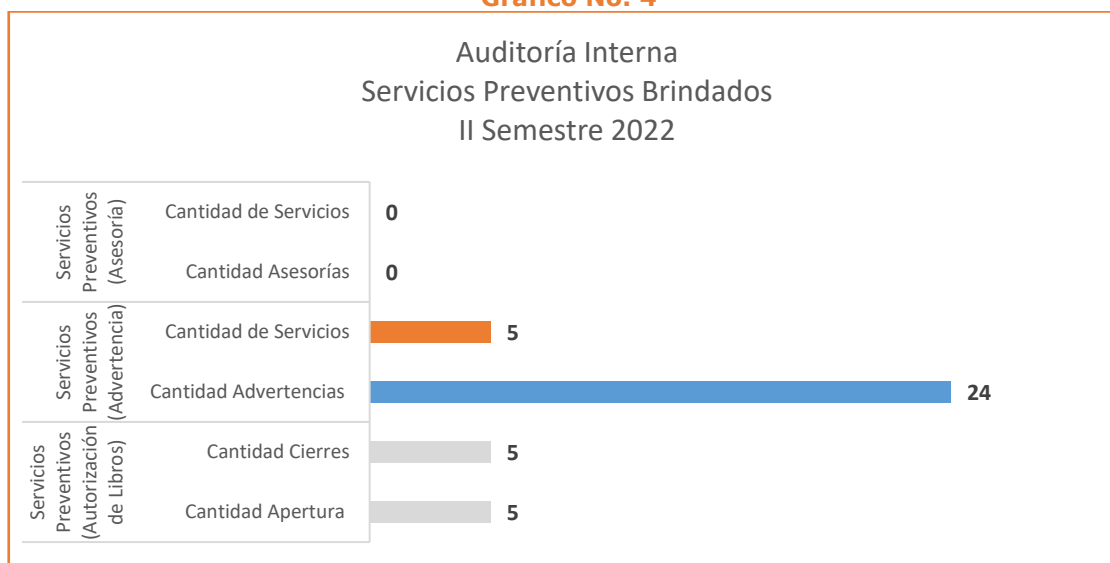
De conformidad con el resultado anterior, la mayor parte las recomendaciones de esta Auditoría Interna están dirigidas a Control Interno, lo que refleja que la CNFL requiere fortalecer su Sistema de Control Interno, en cumplimiento a la normativa, sanas prácticas y al logro de sus objetivos.

3.1.2 SERVICIOS PREVENTIVOS

Producto de los servicios de auditoría realizados y de la atención de denuncias, se determinó necesario comunicar en el año, **15** servicios preventivos de advertencia y **1** servicio preventivo de asesoría. Al respecto, en el **segundo semestre** del 2022 se comunicaron **5** servicios de advertencia con un total de **24** advertencias.

Además, en el año se procedió con el **cierre** de **10²** libros de actas, así como la **apertura** de **10** libros; este servicio se brindó a través de la gestión realizada en coordinación con la Secretaría del Consejo de Administración. Al respecto, en el **segundo semestre** del 2022 se brindó el cierre de **5** libros de actas y la apertura de **5** libros.

Gráfico No. 4



Fuente: Sistema Gestión Documental, Sistema GPax Auditoría Interna 2022, Archivo de Gestión Auditoría Interna

Asimismo, se determinó que, de los oficios preventivos de auditoría comunicados en el segundo semestre del 2022, las advertencias se orientaron a fortalecer las situaciones detectadas en los siguientes aspectos:

Tabla No. 3.1
Cantidad de Advertencias de Auditoría Interna de servicios preventivos clasificadas según su tipo del segundo semestre 2022

Tipo de Asunto Relevante			Total
Dirección	Control	Riesgo	
5	4	15	24

Fuente: Sistema Gestión Documental, Sistema GPax Auditoría Interna 2022

² Considera 5 libros de actas, de apertura y cierre, del primer semestre 2022.

Tabla No. 3.2
Resumen Servicios Preventivos Comunicados
Correspondientes al Segundo Semestre 2022

No.	Nombre	Oficio de Comunicación Resultados	Dirigido a
1	Servicio Preventivo relacionado con el respaldo jurídico - técnico en las acciones de personal para el pago de plus salarial	1001-0691-2022	Gerencia General
2	Servicio Preventivo de Advertencia, relacionado con el servicio de auditoría 6.1.5 Contratación de Bienes y Servicios	1001-0033-2023	Unidad Proveeduría Empresarial
3	Servicio Preventivo de Advertencia, relacionado con el servicio de auditoría 6.1.5 Contratación de Bienes y Servicios	1001-0041-2023	Gerencia General
4	Servicio Preventivo asociado con la Gestión de la Deuda en la CNFL (3.4.2 Seguimiento a la hoja de ruta financiera de la CNFL y gestión de la deuda)	1001-0739-2022	Gerencia General
5	Servicio Preventivo asociado con el estudio especial 6.1.3 Seguimiento de la gestión pública Aplicación de prácticas de seguridad de la información en las instituciones públicas. Referencia DFOE-CAP-2262 (12680)	1001-0412-2022	Gerencia General

Fuente: Sistema Gestión Documental, Sistema GPAX Auditoría Interna

3.1.3 ACTIVIDADES DE GOBERNANZA DE LA AUDITORÍA INTERNA

Se programaron **11** actividades de Gobernanza de la Auditoría Interna (incluyen aseguramiento de la calidad y servicios de apoyo), de las cuales se atendieron **11**, alcanzando un **100%** de lo anual programado.

3.1.4 PROGRAMACIÓN DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

De la programación anual de los **55** estudios de seguimiento realizados, incluye la validación del estado de las recomendaciones , advertencias y asesorías comunicadas en períodos anteriores, se concluyeron **63** que representa un **115%** del total programado, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 4.1

ESTUDIOS SEGUIMIENTOS CONCLUIDOS 2022							
DEPENDENCIA DE AUDITORÍA	PROGRAMACIÓN ANUAL	CONCLUIDOS I SEMESTRE		CONCLUIDOS II SEMESTRE		TOTAL ANUAL	
		CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora	19	9	47%	13	68%	63	115%
Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios	28	13	46%	16	57%		
Unidad Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación	8	3	38%	9	113%		
TOTAL	55	25	45%	38	69%		

Fuente: Plan de Trabajo Anual 2022, Registro especial estadísticas Auditoría Interna, Sistema de Gestión Documental – Auditoría Interna, Sistema GPAX

De un total de **78 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 2022, se determinó que **47** (60%) han sido aplicadas, **31** (40%) se encontraban en proceso y **0** (0%) pendiente, según la fecha indicada en cada uno de los informes comunicados, tal como se detalla a continuación:

Tabla No. 4.2

ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES VALIDADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2022							
DEPENDENCIA DE AUDITORÍA	CANTIDAD	APLICADAS		EN PROCESO		PENDIENTES	
		CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora	45	24	53%	21	47%	0	0%
Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios	28	20	71%	8	29%	0	0%
Unidad Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación	5	3	60%	2	40%	0	0
Total, Auditoría Interna	78	47	60%	31	40%	0	0%

Fuente: Registro especial estadísticas Auditoría Interna, Sistema de Gestión Documental – Auditoría Interna, Sistema GPax 2022

De **31** recomendaciones en proceso, se debió trasladar **21** a la Gerencia General, 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 comunique sobre la puesta en práctica de esas recomendaciones.

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

También, en las notas remitidas a las dependencias, por medio de las cuales se giraron recomendaciones, se solicitó a los responsables, monitorear y supervisar las acciones que se requieran para que en un período razonable se concluya la implementación de estas. Además, se sugirió que periódicamente realicen pruebas selectivas que permitan comprobar que las personas funcionarias están atendiendo de manera oportuna, efectiva y de acuerdo con las regulaciones aplicables las acciones. Se comunica en las notas de la obligatoriedad del cumplimiento de las recomendaciones, así como las responsabilidades y sanciones prevista en los artículos 39 y 41 de la Ley General de Control Interno No. 8292.

Por otra parte, de un total de **18 advertencias validadas**, correspondientes a los estudios de seguimiento realizados en el **segundo semestre** del 2022, se determinó que **8** (44%) se encuentran en mejora, **10** (56%) se mantienen y **0** (0%) en deterioro a la fecha de los informes comunicados, tal como se detalla a continuación:

Tabla No. 4.3

SEGUIMIENTO A SERVICIOS PREVENTIVOS DE ADVERTENCIA VALIDADOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2022								
Oficio No.	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se le eleva Resultado del Seguimiento	Oficio del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado		
						En mejora	Se mantiene	En deterioro
1001-0515-2021	09-09-2021	Gerencia General	Gerencia General	1001-0689-2022	3	1	2	0
1001-0101-2022	08-03-2022	Gerencia General	Gerencia General	1001-0716-2022	1	0	1	0
1001-0289-2021	23-04-2021	Gerencia General	Gerencia General	1001-0018-2023	3	0	3	0
1001-0695-2020	18-12-2020	Gerencia General	Gerencia General	1001-0036-2023	3	1	2	0
1001-0368-2021	25-06-2021	Consejo Directivo ICE	Consejo de Administración	Informe de labores II Semestre 2022	2	2	0	0
1001-0089-2020	04-03-2020	Unidad Talento Humano	Gerencia General	1001-0026-2023	2	2	0	0
1001-0343-2020	28-07-2020	Gerencia General	Gerencia General	1001-0022-2023	3	1	2	0
1001-0481-2021	19-08-2021	Dirección Generación de la Energía	Dirección Generación de la Energía	1001-0385-2022	1	1	0	0
1001-0490-2021	24-08-2021	Dirección Distribución de la Energía	Dirección Distribución de la Energía	1001-0401-2022	1	1	0	0
Total, Auditoría Interna					18	8	10	0

Fuente: Registro especial estadísticas Auditoría Interna, Sistema de Gestión Documental – Auditoría Interna, Sistema GPAX 2022

Además, de un total de una (1) **asesoría validada**, correspondiente al estudio de seguimiento realizado en el **segundo semestre** del 2022, se determinó que una (100%) se encuentra en mejora, cero (0%) se mantiene y ninguna (0%) en deterioro a la fecha de los informes comunicados, tal como se detalla a continuación:

Tabla No. 4.4

SEGUIMIENTO A SERVICIOS PREVENTIVOS DE ASESORÍA VALIDADOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2022								
Oficio No.	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se le eleva Resultado del Seguimiento	Oficio del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado		
						En mejora	Se mantiene	En deterioro
1001-0507-2021	02-09-2021	Consejo de Administración	Consejo de Administración	1001-0028-2023	1	1	0	0
Total, Auditoría Interna					1	1	0	0

Fuente: Registro especial estadísticas Auditoría Interna, Sistema de Gestión Documental – Auditoría Interna, Sistema GPAX 2022

3.2 UNIDAD AUDITORÍA PROCESOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y TÉCNICOS

SERVICIO PREVENTIVO

SERVICIO PREVENTIVO DE ADVERTENCIA

PROCESO GESTIONAR EL TALENTO HUMANO

1. SERVICIO 3.4.4 Servicios preventivos y estudios especiales

Servicio Preventivo relacionado con el respaldo jurídico - técnico en las acciones de personal para el pago de plus salarial

Oficio 1001-0691-2022 enviado el 28 de noviembre de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA

D.1) En las acciones de personal No. 906470 y 913734 con fechas 21-04-2021 y 28-06-2021 se registra el movimiento: "07-03 Reajuste por concepto de Pago" al director de la Dirección Administración y Finanzas, indicando en el apartado "Observaciones" lo siguiente: "PAGO DE PROHIBICIÓN DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL ENRIQUECIMIENTO ILÍCITO EN LA FUNCIÓN PÚBLICA Y EN CONCORDANCIA CON LA LEY 9635".

D.2) La Gerencia General mediante oficio 2001-1444-2022 con fecha 22-11-2022, ante consulta realizada por esta Auditoría Interna, comunica lo siguiente:

"...En atención a su oficio 1001-0677-2022, de fecha 18 de noviembre de 2022, en el cual solicita la remisión del criterio legal que fundamenta el pago de prohibición otorgado al director de Administración y Finanzas; al respecto, me permito informarle que, consultada a la Asesoría Jurídica Empresarial y a la Unidad de Cultura y Gestión del Talento Humano, no tenemos respuestas al respecto de que se cuente con dicho criterio...

...se giraron instrucciones a la Unidad de Cultura y Gestión del Talento Humano para que se aporte el criterio que respalda el pago indicado...".

ADVERTENCIA

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

(gestión de riesgo)

F.1.) Asegurarse que el Área Dotación y Compensación cuente con el criterio (técnico y/o legal, según corresponda) debidamente documentado que justifica el pago de un plus salarial, por ejemplo: prohibición.

(gestión de riesgo)

F.2.) Asegurarse que en las acciones de personal se señale la referencia expresa de los documentos que sustentan el criterio (técnico y/o legal, según corresponda) que justifica el pago del plus salarial y que motiven el acto administrativo autorizado.

SERVICIO DE AUTORIZACIÓN DE LIBROS

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

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

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

"...

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

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

...

Anexo 1: Glosario

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

Al respecto, en el segundo semestre se procedió con el **cierre** de los libros de actas del Consejo de Administración No. 50, 51, 52, y 53, así como la **apertura** de los libros No. 51, 52, 53 y 54; este servicio se brindó a través de la gestión realizada en coordinación con la Secretaría del Consejo de Administración.

Asimismo, en el segundo semestre se procedió con el **cierre** del libro de actas del Comité de Vigilancia No. 5, así como la **apertura** del libro No. 6; este servicio se brindó a través de la gestión realizada en coordinación con la Secretaría del Consejo de Administración.

SEGUIMIENTO SERVICIO PREVENTIVO

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

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

La Auditoría Interna procedió a consultar el "Sistema de seguimiento de disposiciones y recomendaciones" de la CGR y determinó que el documento DFOE-SOS-IF-00012-2022, "Informe de auditoría de carácter especial acerca de la capacidad de gestión financiera de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A.", el cual, mediante oficio DFOE-SOS-0525 del 14-12-2022, la Contraloría General de la República comunicó a la Gerente General interina de la CNFL el Informe indicado. Al 31-12-2022, se reportan en dicho Sistema que las tres disposiciones emitidas en dicho Informe por el Ente Contralor se encuentran en proceso.

Cabe indicar que, mediante oficio 1001-0042-2023 del 09-02-2023, se comunicó al Consejo de Administración el Reporte Anual del estado de dichas disposiciones.

Tabla No. 5
Estado de las Disposiciones Emitidas por la Contraloría General de la República en el
documento Auditoría Financiera a la CNFL (DFOE-SOS-IF-00012-2022)
Al 31-12-2022

No.	DISPOSICIONES DIRIGIDAS AL GERENTE GENERAL	Estado
4.4	Elaborar, oficializar e implementar un mecanismo que le permita a la Compañía a partir de 2023 y en el mediano plazo, implementar las acciones necesarias para el control del endeudamiento a largo plazo, los gastos operativos y gastos financieros, dimensionando los riesgos estratégicos asociados que le permitan reaccionar ante cambios en el entorno y asegurar la sostenibilidad financiera. Remitir al Órgano Contralor una certificación en donde se acredite la elaboración y oficialización del mecanismo, a más tardar el 30 de marzo de 2023, así como un informe de avance de su implementación, a más tardar el 31 de agosto de 2023. (Ver párrafos 2.1 al 2.27).	Proceso
4.6	Elaborar, divulgar e implementar un mecanismo de rotación de labores de personal dedicado a la materia financiera en la Compañía, que atienda lo establecidos en el punto 2.5.4 de las Normas de Control Interno para el Sector Público. Remitir al Órgano Contralor, a más tardar el 27 de febrero de 2023, una certificación en donde se acredite la elaboración del mecanismo requerido; y, al 30 de julio de 2023, un informe de avance de su implementación. (Ver párrafos 2.28 al 2.37).	Proceso
4.7	Elaborar e implementar un programa de capacitación orientado al proceso de gestión financiera de la CNFL,S.A. para el desarrollo de habilidades, conocimientos y aptitudes del personal que se desempeña en este campo. Remitir al Órgano Contralor una certificación en donde se acredite la elaboración del programa de capacitación, a más tardar el 15 de marzo de 2023, así como un informe de avance de su implementación, a más tardar el 15 de agosto de 2023. (Ver párrafos 2.28 al 2.37).	Proceso

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

ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA EXTERNA

Mediante el oficio 1001-0154-2023 del 24-03-2023, 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 22-06-2022; el Memorando de revisión limitada de obligaciones Tributarias de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A., por el período terminado el 31-12-2021 remitidas a la Gerencia General por el despacho KPMG S.A en oficio fechado el 04-05-2022, así como en la Carta a la Gerencia con fecha 07-06-2022 sobre el trabajo de atestiguamiento independiente referido a la razonabilidad del proceso de elaboración de liquidación presupuestaria, todas al 31-12-2021.

Dicho seguimiento tuvo como alcance el estado de las recomendaciones, con corte al 31-12-2022 con validación parcial al 20-03-2023. 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:

Tabla No. 6
Estado de la Recomendaciones / Observaciones emitidas por la Auditoría Externa
Al 31-12-2022 con Validación Parcial al 20-03-2023

Referencia	Total Recomendaciones / Observaciones	Estado		
		Atendidas	En Proceso	Pendientes
Carta a la Gerencia de la auditoría financiera del período 2020	10	7	3	0
Carta a la Gerencia de la auditoría financiera períodos anteriores 2020	3	3	0	0
Carta a la Gerencia - evaluación de controles generales de tecnología de información del período 2021	6	4	2	0
Carta a la Gerencia - evaluación controles generales de tecnología de información de períodos anteriores 2021	5	3	2	0
Carta a la gerencia sobre el trabajo de atestiguamiento independiente sobre la razonabilidad del proceso de elaboración de liquidación presupuestaria del período 2021	5	3	2	0
Informe de revisión limitada de impuestos del período 2021	5	4	1	0
TOTAL	34	24	10	0

Fuente: Oficio 1001-0154-2023 del 24-03-2023 remitido al Consejo de Administración, GPAX/2023, Registro Especial Estadísticas Auditoría Interna

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

SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2022

PROCESO REALIZAR LA PLANIFICACIÓN INTEGRADA EMPRESARIAL

1. SERVICIO: 3.4.1 Seguimiento estrategia empresarial 2019-2023

Resultados Seguimiento a la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023 (II Trimestre 2022)

Alcance: Seguimiento a las metas para cumplir con los objetivos establecidos en las perspectivas de la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023, período II Trimestre 2022.

Oficio 1001-0713-2022 enviado el 16 de diciembre de 2022

DIRIGIDO: Consejo de Administración

Se adjunta documento que contiene el resultado del seguimiento realizado por la Auditoría Interna al cumplimiento de las metas establecidas en la "Estrategia Empresarial CNFL 2019- 2023", perspectivas Financiera, Clientes, Procesos, Aprendizaje y Crecimiento así como Responsabilidad Socio Ambiental, para el II Trimestre 2022; lo anterior, en atención al Plan de Trabajo Anual 2022 de la Auditoría Interna y considerando el acuerdo tomado por el Consejo de Administración, según el capítulo III, artículo 2, 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 las Áreas Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora y la Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Recursos.

2. RESULTADOS

2.1 PERSPECTIVA FINANCIERA



Objetivo Estratégico: OEF 01-1 Asegurar la sostenibilidad financiera de la empresa

Indicador: IOEF 01-1 Margen EBITDA

Meta Anual: 16,76%

Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
14,04%	17,48%	17,48%

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el recálculo del margen EBITDA al 30 de junio 2022, se determinó que los resultados a esa fecha fueron mayores a las proyecciones; se presenta una disminución en los costos y gastos de operación, que genera un aumento en la utilidad de operación de \$5.982.649 (miles) con respecto a lo estimado.

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

Indicador	Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Cantidad de energía en punto de entrega MWh	157.694,00	189.480,20	189.480,00

Dependencia: Dirección Generación de la Energía

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

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

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

Indicador	Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje del plan Estudio Tarifario 2023. Incluida la liquidación tarifaria 2021, en el 2022.	55,47%	57,86%	57,86%

Dependencia: Dirección Estrategia Empresarial

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de la documentación suministrada por la Unidad Tarifas y Normativa Regulatoria, para una muestra de siete actividades del Plan de Trabajo Liquidación Tarifaria, Formulación Tarifaria que incluye Alumbrado Público, se determinó que la meta validada, se cumple.

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

Indicador	Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Venta MWh de energía	1.611.126	1.650.928	1.652.387

Dependencia: Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de los reportes que genera el sistema SIPROCOM sobre la facturación, reporte de la Unidad de Alumbrado Público consultado en el Sistema de Información Gerencial (SIGE) y la información revelada en los Estados Financieros a junio 2022, se determinó que la meta validada, se cumple.

Cabe mencionar, que se determinó una diferencia entre la meta validada y la reportada en el mes de abril 2022; esto, según correo del 21 de setiembre de 2022, recibido por la gestora de la Dirección Comercialización, se debió a:

"Para comprender la diferencia del mes de abril deberá hacerse la lectura de las Observaciones mensuales del mes siguiente mayo, que textualmente indica:

"Mayo: En el mes de mayo se logra incrementar al mayor monto en MWh registrado en los 5 meses del 2022, incrementando en más de 500 clientes nuevos. POR UN ERROR SE CONSIGNÓ COMO DATO DEL MES DE ABRIL EL MONTO DE 271 498, SIENDO EL CORRECTO EL DATO 272 957".

Esta situación se dio por un error humano durante la toma de los datos, se consigna por escrito, pero NO ES POSIBLE MODIFICAR EL DATO DEL MES ANTERIOR".

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

Indicador	Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Período Medio de Cobro	23,00	21,43	21,43

Dependencia: Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

La meta reportada corresponde a un promedio del período medio de cobro de los meses comprendidos entre enero y junio del año 2022; mediante los reportes del Sistema SIPROCOM, se realizó un recálculo del período medio de cobro por parte de la Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora, determinándose que la meta validada se cumple.

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

Indicador	Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Recuperación facturación	99,00%	94,22%	94,29%

Dependencia: Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

La meta reportada representa el promedio de la recuperación de la facturación acumulada de los meses entre enero a junio 2022; mediante la revisión de los reportes que genera el sistema SIPROCOM sobre la facturación y su recuperación para esos meses, se determinó que la meta no se cumple.

Nota: el indicador presenta un desempeño "Bueno" de acuerdo con los parámetros establecidos en el registro especial Seguimiento y análisis de datos, por lo que la Administración determina que no requiere elaborar un plan remedial para atender la situación.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante el Excel "INFORME IND ESTR-CONT JUNIO 2022 jul", la Dirección Comercialización indicó lo siguiente:

"Este indicador sufrió una afectación negativa en el Primer Trimestre por la Modificación Tarifaria anterior a Diciembre 2021 (al plantearse un aumento tarifario superior al 20% a partir del mes de enero cuando se realiza el cálculo de recuperación de ingresos se consideran facturas con precio inferior al aumento por tanto se tramita la morosidad con mayor cantidad de tiempo y por ende la que posee la menor tarifa) para el mes de marzo se inicia la recuperación positiva que se espera mantener al resto del año".

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

Indicador	Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Cantidad de servicios liquidados con consumo corregidos	3.384,00 (De enero a junio 2022) 1.692,00 (Mes de junio 2022)	1.894,00 (Mes de junio 2022)	1.894,00 (Mes de junio 2022)

Dependencia: Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

La meta validada corresponde al mes de junio 2022, donde se cumple en un 100% respecto a la meta definida para ese mes.

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

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

Indicador	Meta junio 2022 (colones)	Meta II Trimestre Reportada (colones)	Meta II Trimestre Validada (colones)
Monto recuperado por negociación de energía no facturada	¢230.499.997,02 (De enero a junio 2022) ¢38.416.666,17 (Mes de junio 2022)	¢367.440.148,00 (Monto de Junio 2022) ¢68.421.075,00 seleccionado para revisión)	¢68.421.075,00

Dependencia: Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Se revisó el monto recuperado por negociación de energía no facturada de una muestra de recuperaciones del mes de junio 2022, basados en el control que mantienen las sucursales, por no existir un reporte automatizado e integrado.

Por medio de consultas de la facturación, reportes del sistema SIPROCOM de Pagos a liquidaciones (Query Builder) y de los convenios de pago (Back Office), se determinó que las Sucursales cumplen la meta.

Indicador: IOEF 01-02 Margen neto

Meta Anual: 4,09%

Responsable: Dirección Administración y Finanzas

Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
1,51%	4,85%	4,85%

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el recálculo realizado por la Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora al margen neto al 30 de junio 2022, se determinó que los resultados a esa fecha son mayores a las proyecciones, debido a una disminución de los costos y gastos de operación, principalmente en la compra de energía.

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

Indicador	Meta junio 2022 (colones)	Meta II Trimestre Reportada (colones)	Meta II Trimestre Validada (colones)
Monto recuperado por gestión de pérdidas de energía	¢416.261.500,00	¢555.793.301,00	¢555.803.301,00

Dependencia: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de los reportes que lleva la Unidad Aseguramiento Ingresos y Gestión de Pérdidas de Energía (UAIGPE), en ausencia de un reporte automatizado e integrado, se determinó que la meta se cumple al 100%.

Es importante señalar que existe una diferencia de ¢10.000,00 entre la meta determinada por la Gerencia General y la validada. Mediante correo electrónico del 12 de octubre 2022, la funcionaria enlace indicó:

"... la diferencia está en un error de redacción en el momento que se actualizo el dato a febrero... Es importante indicar que, en reunión con Gloriela Brenes, Carolina Delgado y Pablo Cabezas el pasado 16 de junio, para ver otros detalles reportados en el primer semestre del 2022, ya que yo asumí nuevamente la gestión de metas en junio del 2022 (me encontraba en calidad de

préstamo en la Unidad Talento Humano); me indicaron que por haber pasado un tiempo considerable para solicitar modificaciones, ya no se podían realizar ajustes en enero, febrero y marzo. Según lo anterior, me recomendaron hacer el ajuste en los meses siguientes para que el cierre anual fuera compatible y correcto".

Indicador: IOEF 01-03 Porcentaje de avance del Programa de Iniciativas Empresariales de Negocio

Meta Anual: 100%

Responsable: Dirección Estrategia Empresarial

Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
50%	68%	No validada

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO VALIDADA)

Mediante la información suministrada por la gestora del indicador se determinaron las siguientes situaciones:

Inversión puente con AyA: Mediante la verificación de 7 actividades del cronograma presentado a la Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora, se determinó que la meta se cumplió en un 53% (programado 58%).

Cabe mencionar, que el cronograma que maneja el responsable de la iniciativa difiere del conocido por el Consejo de Administración en el capítulo II, artículo 2 del acta de la Sesión Extraordinaria Virtual No. 2550, celebrada el jueves 27 de mayo de 2021.

DescarbonICE: Las actividades se dan por cumplidas al II trimestre 2022, ante la documentación aportada en la que se evidencia que se está a la espera del desarrollo del instrumento regulatorio y tarifario por parte de la ARESEP que permita la competitividad del sector eléctrico ante la implementación del decreto No. 43366-MINAE.

Ruta Verde: No se proporcionó evidencia del cumplimiento de las actividades planteadas al II trimestre 2022. Mediante correo electrónico del 06 de octubre 2022, una funcionaria de la Dirección Comercialización indicó:

"...en cuento a la consulta relacionada con el estudio técnico, estudio legal, estudio de mercadeo, evaluación financiera, gestión de riesgos y esquema preliminar del Estudio de Mercado, no se registra avance en la programación debido a los ajustes derivados del alineamiento organizacional, que en este momento se han realizado reuniones y solicitudes de trabajo conjunto con la Unidad Desarrollo del Negocio que posee el personal y el conocimiento de este tipo de temas..."

Cabe mencionar, que se aportó evidencia de gestiones que ha realizado la Oficina de Movilidad Eléctrica en cuanto a solicitudes para la instalación de equipos de carga semi rápida, actividades de promoción y asesoría, la compra de cargadores rápidos, entre otros.

Optimización de infraestructura del sistema de generación: No se aportó evidencia del cumplimiento de las actividades planteadas al II trimestre 2022, solo la relacionada a la gestión de riesgos.

Mediante correo electrónico del 07 de octubre 2022, el responsable de la iniciativa indicó:
"La estructuración de actividades adjunta, fue la definición de actividades preliminares, las cuales sirvieron como punta de lanza para proyectar los futuros cronogramas de actividades. Hasta finales del 2021 se cumplió en tiempo y forma con lo estipulado (Adjunto Ficha de Parametrización correspondiente al 2021: 2021 DICIEMBRE OISG)..."

Desde el 2022 y a partir de la Nota 7500-0199-2022 remitida por la entonces Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio, se reajustaron las actividades para programarlas durante el 2022, de las cuales se muestra un extracto que se encuentra en la Ficha de Parametrización Documento Excel 2022 OISG...

Ahora bien, respecto a la solicitud de la Auditoría según cita:

"según las actividades aprobadas por el Consejo de Administración a junio 2022 ya se debe tener lo que implica la planificación del negocio, caso de negocio, plan de negocio, plan de proyecto y asignación de recursos. Por lo anterior favor suministrar puntualmente el estudio técnico, estudio legal, estudio de mercadeo, evaluación financiera, gestión de riesgos, esquema preliminar, modelo de negocio, estrategia comercial, acuerdo comercial, plan de negocio, plan de proyecto y asignación de recursos."

En lo que respecta a financiamiento y análisis financiero si bien se han discutido propuestas preliminares por parte del Socio Comercial, las mismas no se han considerado las más deseables y se ha solicitado mayores esfuerzos, al margen de que ello implica mayor tiempo.

Retraso en las decisiones por parte de la ARESEP en materia de tarifas aplicables a los servicios auxiliares que pueden ser suministrados por los sistemas de almacenamiento, se tenía la expectativa de que esas tarifas estarían disponibles durante los primeros meses del año 2022, sin embargo, siguen pendientes. Las tarifas por servicios auxiliares son muy importantes para el análisis financiero integral de los servicios de almacenamiento.

Reglamentos e instrumentos regulatorios asociados a la Ley de Recursos Distribuidos 10.086, dicha normativa es muy importante para poder finiquitar los análisis técnicos, regulación aplicable, requisitos, etc, dicha normativa sigue pendiente y resulta muy importante para los diseños finales.

Con respecto a la gestión de riesgos, se adjunta el plan de tratamiento de la gestión de riesgos (Documento Excel: PLAN DE TRATAMIENTO OISG), mismo que se entrega de forma oficial en el sistema SIIG, sin embargo, el documento adjunto es el respaldo de la gestión realizada.

En conclusión, las actividades solicitadas según el cronograma actual (con la excepción de la gestión de riesgos), no se han ejecutado y están proyectadas para realizarse en el IV Trimestre 2022 y/o durante el 2023, debido a las variables que ha sufrido la iniciativa desde su inicio; por lo cual en su debido momento se compartirá oportunamente".

Nota: Para las iniciativas Inversión puente con AyA, DescarbonICE, Ruta Verde, Optimización de infraestructura del sistema de generación y Optimización de infraestructura del sistema de distribución, no se determinó la existencia de un mecanismo para cuantificar el avance en forma individual.

Optimización de infraestructura del sistema de distribución: Mediante nota 6001-0155-2022 del 12 de mayo 2022, la Dirección Distribución de la Energía comunica a la Gerencia General el cierre de esta iniciativa por no tener viabilidad financiera.

En reunión sostenida con la Gerencia General y la Dirección Estrategia Empresarial (DEE) los días 12 y 13 de diciembre del 2022 el Director de la DEE señaló que Programa de Iniciativas Empresariales de Negocio incluye iniciativas que, por sus características, dependen también para su ejecución de la participación de terceros, generando ajustes a los planes de trabajo, como es el caso de la iniciativa Inversión puente con AyA, que ocasiona la iteración de actividades. Asimismo, indicó que, en las presentaciones de avance de esta iniciativa, se le informa al Consejo de Administración sobre ajustes al plan de trabajo.

Indicador: IOEF 01-4 Porcentaje de avance del Programa Hoja de Ruta para la sostenibilidad Financiera

Meta Anual: 59%

Responsable: Dirección Administración y Finanzas

Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
63,33%	61,73%	No validada

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO VALIDADA)

Este indicador se está revisando por parte de la Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora mediante el servicio de auditoría 3.4.2 Seguimiento a la hoja de ruta financiera de la CNFL que incluye la gestión de la deuda, el cual está en proceso.

Indicador: IOEF 01-5 Porcentaje de pérdidas de energía eléctrica

Meta Anual: 10%

Responsable: Gerencia General

Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
10,24%	10,15%	10,15%

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el recálculo realizado por la Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora a las pérdidas de energía, utilizando como insumo la energía total generada, más la comprada al ICE y lo entregado, se determinó que la meta se cumple.

Cabe mencionar, que este indicador en el año 2021 era de Contribución (segundo nivel) y estaba establecido en 9,76% y para el año 2022 pasó a ser un objetivo estratégico (primer nivel), con una meta anual de 10%, 0,24% más alta que la meta del año 2021; es importante también indicar que este porcentaje ha venido en aumento en el año 2022, pasando en enero 2022 de 9,91% a 10,15% en junio 2022, de igual manera ha presentado un aumento de 0,50% en relación con junio 2021.

En reunión sostenida con la Gerencia General y la Dirección Estrategia Empresarial (DEE) los días 12 y 13 de diciembre del 2022 el Director de la DEE señaló que se ha informado al Consejo de Administración sobre la justificación del porcentaje de pérdidas, basado en tres razones

principales: la actualización de la energía consumida por el alumbrado público, con ocasión del reajuste del inventario de luminarias; por efectos de la pandemia Covid-19 y, por la fórmula de cálculo del porcentaje de pérdidas.

Objetivo Estratégico: OEF 02-1 Generar una relación favorable entre los ingresos, costos y gastos

Indicador: IOEF 02-1 Margen Operativo

Meta Anual: 6,58%

Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
3,91%	7,55%	7,55%

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el recálculo realizado por la Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora al margen operativo al 30 de junio 2022, se determinó que los resultados a esa fecha son mayores a las proyecciones esto por una disminución de los costos y gastos de operación, por lo que la meta se cumple.

Indicador: IOEF 02-2 Costos y gastos controlables

Meta Anual: ¢78.588.533,62

Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
¢37.921.552,00	¢37.562.540,00	¢37.562.541,00

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 2022, se determinó que la meta se cumple.

Cabe mencionar que, en el "Informe de avance Estrategia Empresarial, CNFL 2019- 2023 V-08, I Semestre 2022", presentado al Consejo de Administración se reveló una disminución de -7.1% en los costos y gastos controlables, que suman ¢ 2 868 470 miles; no obstante, según la meta establecida a junio 2022 la disminución es de ¢ 359.011 miles (¢37.921.552-¢37.562.541), lo anterior debido a que, la Dirección Administración y Finanzas determinó la diferencia con una meta de ¢40.431.010, que incluye rubros del plan financiero que la meta, inicialmente, no contemplaba.

Mediante correo electrónico del 06 de octubre 2022, la funcionaria enlace con la Dirección Administración y Finanzas indicó:

"...la diferencia se debe a que la ficha de parametrización el monto establecido como meta es consistente con los montos establecidos como metas de gasto operativo por Dirección, más gastos por IVA y retiros; sin embargo, los comentarios realizados en función de la disminución del 7.1%, es producto de la relación de lo ejecutado real con el monto referenciado en la

evidencia, el cual aparte de lo mencionado, incluye un rubro de aumento por inflación, posible pérdida por retiro de luminarias y gastos por intereses al Fondo.

Por lo anterior, para ser consistentes, a partir de setiembre las observaciones se harán relacionando los datos en qué se estableció la meta con los montos reales. Importante acotar, que el cierre a junio, aún con esta diferencia de cálculo, es inferior a lo establecido en la meta, por lo que el parámetro de desempeño, se mantiene en un 100%".

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

Indicador	Meta junio 2022 (millones de colones)	Dependencia	Meta II Trimestre Reportada (millones de colones)	Meta II Trimestre Validada (millones de colones)
Costos operativos	₡1.018,50	Dirección Generación de la Energía	₡916,06	₡916,06
	₡1.218,90	Dirección Comercialización	₡1.343,27	₡1.343,27
	₡1.503,00	Dirección Distribución de la Energía	₡1.550,69	₡1.550,69
	₡740,00	Gerencia General	₡724,57	No Validada
	₡427,83	Dirección Estrategia Empresarial	₡415,47	No Validada
	₡762,55	Dirección Administración y Finanzas	₡859,00	No Validada
	₡502,09	Dirección Transformación y Gestión Tecnológica	₡479,94	No Validada

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO VALIDADA)

Mediante la revisión de las cuentas contables de gastos de operación reflejadas en los Estados Financieros internos a junio 2022 y su anexo E-4, se determinó que los datos de gastos de la Dirección Administración y Finanzas, Dirección Estrategia Empresarial, Dirección Transformación y Gestión Tecnológica y Gerencia General presentan diferencias en relación con lo reportado. Cabe mencionar que los montos de los costos operativos son tomados por las Direcciones del reporte suministrado por el Área Administración Financiera.

Mediante correo electrónico del 26 de octubre 2022, la jefatura del Área Administración y Finanzas le comunicó a la profesional de auditoría, lo siguiente:

"...en efecto el reporte de gastos de junio y julio se realizó con base en los datos de las cuentas madre del sistema, como se ha hecho siempre.

Sin embargo, hubo algunas dependencias específicamente las que se fueron trasladadas de una Dirección a otra con una cuenta contable nueva, pero que en junio y julio las cuentas viejas recibieron también movimientos de ajuste.

En este caso, se reportó el monto según la cuenta madre pero en el anexo E-4, el monto que se registró en las cuentas viejas fue sumado a la nueva Dirección donde se encuentra la dependencia y eso fue lo que provocó la diferencia.

Ya este tema lo coordinamos con la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación y se resolvió que les enviáramos una nota con dichos ajustes para ellos informarlo a la Dirección y el Consejo".

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de las cuentas contables de gastos de operación reflejadas en los Estados Financieros internos a junio 2022 y su anexo E-4, se determinó que la Dirección Generación de la Energía, mantuvo sus costos operativos menores a los proyectados.

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante la revisión de las cuentas contables de gastos de operación reflejadas en los Estados Financieros internos a junio 2022 y su anexo E-4, se determinó que las Direcciones Distribución de la Energía y Comercialización, mantuvieron sus costos operativos mayores a los proyectados.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante el archivo Excel "Costos operativos junio 2022" la Dirección Distribución de la Energía, indicó:

"Para el mes de junio se presenta un incremento considerable debido al cargo registrado en el CD 5 REGISTRO DE CUENTAS POR COBRAR, DEPOSITOS DE GARANTIA, LIQUIDACIONES DE ESTUDIO Y GASTOS DE VIAJE, esto debido a que de acuerdo con análisis realizado por el Proceso Trámite y Nómina existe una diferencia entre el auxiliar de vacaciones de SIRH y lo acumulado en el SACP".

Mediante el archivo Excel "INFORME IND ESTR-CONT JUNIO 2022 jul" la Dirección Comercialización, indicó:

"El balance del Primer Semestre ha sido inconstante, debido a algunas afectaciones fuera de nuestro control, por ejemplo el tipo de cambio de la moneda afecta la contratación de Administración de Medidores AMI lo que se visualiza en la Suc Escazú que ha mostrado un incremento no planificado originalmente, ya que para el año anterior se habían cancelado un contrato menos en el mismo periodo de tiempo. Producto del alineamiento se estarán actualizando las proyecciones para ajustarlas a la nueva meta".

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

Indicador	Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Costo de kWh producido	¢68,06	¢50,30	¢50,31

Dependencia: Dirección Generación de la Energía

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la sumatoria de los gastos del Sistema de Generación reflejado en el estado financiero a junio de 2022 en sus anexos E-3 (Gastos sistemas Generación, Distribución y Alumbrado Público), H-6 (Plantas) que corresponde a la depreciación de las plantas de generación y los MWh entregados, se determinó que la meta se cumple.

Objetivo Estratégico: OEF 03-1 Rentabilizar las inversiones del negocio de electricidad y servicios no regulados.

Indicador: IOEF 03-1 Rendimiento de activos en operación (Utilidad de Operación / Activo Fijo)

Meta Anual: 3,16%

Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
0,93%	1,81%	1,81%

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el recálculo realizado por la Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora al indicador "Rendimiento activo en operación", por medio de las cifras del Estado Financiero interno a junio 2022, se determinó que la meta se cumple; se presenta una utilidad de operación mayor a lo esperado con una reducción en los costos y gastos de operación.

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

Indicador	Meta junio 2022	Dependencia	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje avance de iniciativas de inversión de	0,00%	Dirección Distribución de la Energía	74,41%	71,51%
	43,28%	Dirección Administración y Finanzas	32,73%	32,73%
	0,00%	Dirección Comercialización	0,00%	0,00%
	48,26%	Dirección Generación de la Energía	55,16%	55,16%
	20,00%	Gerencia General	0,00%	0,00%
	29,00%	Dirección Transformación y Gestión Tecnológica	57,03%	56,25%
	0,00%	Dirección Estrategia Empresarial	0,00%	0,00%

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Se determinó mediante reportes y archivos de control de la ejecución de una muestra de las iniciativas de inversión proporcionados por la Dirección Distribución de la Energía, Dirección Transformación y Gestión Tecnológica y la totalidad de las iniciativas de la Dirección Generación de la Energía, que la meta se ejecutó según lo proyectado.

Cabe mencionar, que existe una diferencia entre la meta reportada por la Dirección Distribución de la Energía y la Dirección Transformación y Gestión Tecnológica y la validada.

Dirección Distribución de la Energía

Mediante correo electrónico del 27 de octubre 2022, la gestora de la Dirección le indicó a la profesional de Auditoría lo siguiente:

"En este caso es un error involuntario ya que a partir del mes de abril se incluyeron en el reporte los recursos asignados a todas las dependencias en la iniciativa 39 "Aprovisionamiento de

equipo"; por lo que, recalculamos el mes de marzo en el resumen, pero no hice la variación en el reporte y de ahí la diferencia. Realizaré el ajuste que corresponde".

Dirección Transformación y Gestión Tecnológica

Mediante el recálculo de la consolidación de los porcentajes de ejecución de las iniciativas, se determina un error aritmético principalmente en las iniciativas del Proceso Dotación y Soporte a Infraestructura.

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Se determinó mediante reportes y archivos de control de la ejecución de las iniciativas de inversión proporcionados por la Dirección Administración y Finanzas, que la meta no se ejecutó según lo proyectado.

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

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante el correo electrónico del 01-11-2022, la funcionaria encargada del enlace en la Dirección Administración y Finanzas le comunicó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:

"Los factores que incidieron en el desempeño logrado a junio se debe a las siguientes situaciones:

- **Plan de mejoras y ampliación a Edificios:** Se debió realizar en abril un replanteamiento del Plan de Obras, por motivo del retraso en la aplicación de los recursos de inversión, ya que no permitía hacer la obra integral del plan original. Otra razón es que de acuerdo con la circular 2001-0508-2022 emitida por la Gerencia General se implementa la reestructuración de la CNFL, producto de la implementación de la nueva estructura del Plan de Alineamiento Organizacional, al Proceso Arquitectura y Desarrollo de Edificaciones, se le asigna la actividad "Realizar el diagnóstico de las solicitudes recibidas que se vean impactadas en infraestructura física (Edificios)", por lo que en mayo y junio se le debió dar prioridad, para analizar si las obras a ejecutar en este año, permitía ampliar el alcance, está situación dificultó avanzar con lo programado.

- **Plan de inversiones en seguridad:** En esta iniciativa se dio atrasos en la programación, producto de la coordinación en los temas de contratación (entre el CCA y Administrador de contrato), posteriormente en trámites administrativos como fue la definición de códigos en SICOP y por último las observaciones emitidas por la Unidad Proveeduría Empresarial que conllevó incluso a la anulación de las solicitudes de compra emitidas y replanteamiento de los carteles, lo que generó atrasos en la ejecución de las actividades definidas en el cronograma.

- **Plan de trabajo para la iniciativa de reconstrucción del Edificio Centro de Control de la Energía en el Plantel la Uruca:** Este plan contempla dos bloques de contrato, las razones de los incumplimientos, se debe a: contrato N°1 (Servicio de Mejoras a la infraestructura física Edificio E y F, reconstrucción del Edificio de Centro Control de la Energía Plantel Uruca), en primera instancia se debió recurrir a la revisión de criterio legal por parte de Asesoría Jurídica, respecto al Acuerdo Consorcial presentado en la oferta 1 del concurso, ya que se consideró que existía una ambigüedad en el concepto de experiencia presentada. Además, se debió someter a la aprobación en firme de la recomendación de adjudicación, por parte del Consejo de Administración, situaciones que afectaron el plan de trabajo e impactaron también en la ejecución de las actividades relacionadas con los contratos complementarios (Contratos del 2 al 6), en las etapas de confección de los carteles y las solicitudes de servicio.

- **Plan de trabajo para la optimización de los sistemas auxiliares de los nodos de comunicación, data center y torres de radio comunicación y del plan de trabajo para la sustitución**

de los A/C confort: En marzo se debió realizar replanteamiento de plan de trabajo debido a la nueva asignación de recursos presupuestarios, se presentó analizar nuevamente las prioridades según el estudio generado. Además, el Administrador de Contrato sufrió una salida por incapacidad, tema que impactó el proceso de contratación”.

I.2 Objetivo de Contribución: Incrementar ingresos por venta de servicios con precio no regulado

Indicador	Responsable	Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Ingresos generados por venta de servicios NR (Eficiencia Energética e ICE Telecom Guadalupe y Escazú)	Dirección Comercialización	¢122.881.262,8	¢88.545.424,08	No Validada
Ingresos por venta de servicios de Distribución	Dirección Distribución	¢187.500.000,00	¢201.965.878,50	No Validada
Ventas de servicios externos Taller Anonos	Dirección Generación	¢49.999.999,98	¢69.304.948,00	¢75.971.528,00
Lograr ingresos de la venta de productos, servicios y actividades no regulados DEE	Dirección Estrategia Empresarial	¢91,00 (millones)	¢76,00 (millones)	¢76,00 (millones)
Lograr ingresos de la venta de productos, servicios y actividades no regulados DTGT	Dirección Transformación y Gestión Tecnológica	¢2.505,00 (millones)	¢2.749,00 (millones)	¢2.749,00 (millones)

Dependencia: Dirección Comercialización, Distribución de la Energía, Generación de la Energía, Estrategia Empresarial, Transformación y Gestión Tecnológica

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO VALIDADA)

Mediante la revisión de las cuentas contables de otros ingresos de operación y operativos reflejadas en los Estados Financieros internos a junio 2022 y sus anexos D-2 y D-4, se determinó que no se pueden validar las metas de la Dirección Comercialización y Distribución de la Energía, esto debido a que por el alineamiento organizacional, las Direcciones reportaron montos acumulados hasta mayo 2022 sobre las cuentas que tenían bajo su Dirección y a junio 2022 sobre las cuentas de ingresos que permanecieron o son nuevas a partir del alineamiento, por lo que una cuenta contable de ingreso la pueden estar reportando dos Direcciones; además, reportaron los montos acumulados, lo que no guarda concordancia con la manera de reportar las metas de los costos operativos (también con incidencias por el alineamiento organizacional).

Cabe mencionar que la Dirección Distribución de la Energía no reporta el monto según lo registrado contablemente, lo hace según los montos enviados a cobrar, por lo que van a existir diferencias.

Mediante correo electrónico del 14 de octubre 2022, la gestora de esta Dirección indicó:

"Efectivamente se mantiene la situación indicada en el punto 1, del correo del 1 de octubre del 2021".

Correo electrónico del 01 de octubre de 2021:

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

Mediante correo electrónico del 18 de octubre de 2022, una funcionaria de la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial indicó:

"1. Los ingresos por venta de servicios no regulados de las metas que fueron ajustadas producto del alineamiento organizacional inician a partir del mes de junio sin acumulados, debido a que se duplicaría la información.

...

3. Solamente la Dirección de Transformación y Gestión Tecnológica y la Dirección Empresarial lo reportan en miles debido a preferencia del director y por ser montos altos".

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 2022 y sus anexos D-2 y D-4, se determinó que la Dirección Transformación y Gestión Tecnológica y Dirección Generación de la Energía, obtuvieron ingresos por venta de servicios con precio no regulado mayores a los proyectados.

Adicionalmente, se observa que la meta de la Dirección Transformación y Gestión Tecnológica se reporta acumulada a junio 2022 y en millones, por lo que no hay uniformidad con las otras Direcciones.

Mediante correo electrónico del 18 de octubre de 2022, una funcionaria de la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial indicó:

"1. Los ingresos por venta de servicios no regulados de las metas que fueron ajustadas producto del alineamiento organizacional inician a partir del mes de junio sin acumulados, debido a que se duplicaría la información.

...

3. Solamente la Dirección de Transformación y Gestión Tecnológica y la Dirección Empresarial lo reportan en miles debido a preferencia del director y por ser montos altos".

Cabe mencionar en relación con la diferencia de la Dirección Generación de la Energía, que mediante la revisión de la hoja de Excel "Indicadores Contribución DGE -Perspectiva Financiera", se evidenció que el monto reportado corresponde a la sumatoria de las ventas externas (oferta) aprobadas por el cliente y no al saldo contable de la cuenta del taller mecánico Anonos.

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante la revisión de las cuentas contables de otros ingresos de operación y operativos reflejadas en los Estados Financieros internos a junio 2022 y sus anexos D-2 y D-4, se determinó que la Dirección Estrategia Empresarial, obtuvo ingresos por venta de servicios con precio no regulado menores a los proyectados.

Adicionalmente, se observa que la meta se reporta acumulada a junio 2022 y en millones, por lo que no hay uniformidad con las otras Direcciones.

Mediante correo electrónico del 18 de octubre de 2022, una funcionaria de la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial indicó:

"1. Los ingresos por venta de servicios no regulados de las metas que fueron ajustadas producto del alineamiento organizacional inician a partir del mes de junio sin acumulados, debido a que se duplicaría la información.

...

3. Solamente la Dirección de Transformación y Gestión Tecnológica y la Dirección Empresarial lo reportan en miles debido a preferencia del director y por ser montos altos".

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante el archivo Excel "04. Ingresos SNR", la Dirección Estrategia Empresarial, indicó:

"I Semestre: No fue posible vender los suficientes servicios y productos para obtener los ingresos estimados en el mes de enero y junio, por lo cual el avance real acumulado no logra alcanzar la meta acumulada programada para este semestre, sin embargo, si se ha logrado alcanzar las metas mensuales individuales programadas en los meses de febrero, marzo, abril y mayo".

Cabe mencionar, que por el cambio organizacional esta Dirección muestra en la Ficha de parametrización el monto acumulado en el mes de junio 2022, por lo que se desconoce su rendimiento en meses pasados, no obstante, en dicha ficha indican:

"...si se ha logrado alcanzar las metas mensuales individuales programadas en los meses de febrero, marzo, abril y mayo"

Por lo anterior, no hay planes de tratamiento.

Objetivo Estratégico: OEF 04-1 Mejorar el flujo de caja

Indicador: IOEF 04-1 Cobertura servicio deuda con EBITDA

Meta Anual: 2,75

Responsable: Dirección Administración y Finanzas

Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
2,55	3,36	3,36

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el recálculo realizado por la Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora al indicador "Cobertura servicio deuda con EBITDA" utilizando el Plan Financiero y los Estados Financieros internos a junio 2022, se observó una disminución en los costos y gastos de operación en relación con lo proyectado en el Plan Financiero 2022, lo que generó un aumento en la utilidad de operación y por ende en el EBITDA, por lo que se cumple la meta.

Cabe mencionar, que la fórmula para calcular de este indicador varió; mediante correo electrónico del 13 de octubre 2022, la funcionaria enlace de la Dirección Administración y Finanzas indicó:

"En relación con la fórmula de este indicador se estaba utilizando la definida por el ICE; sin embargo, se estableció ajustar la fórmula, ya que con dicho cálculo se mide si la empresa tiene la capacidad suficiente para pagar los gastos por concepto de intereses y amortización y medir el impacto del "Programa de mejora del perfil de la deuda", lo cual es más representativo para dar seguimiento a la cobertura de la deuda. Lo anterior fue aprobado en Sesión Ordinaria Virtual No. 2584, del 21 de marzo del 2022, capítulo III, Artículo 3, por parte del Consejo de Administración. Se adjunta acuerdo y oficios remitidos a la USGYPE".

Indicador: IOEF 04-2 Razón Circulante

Meta Anual: 1,02

Responsable: Dirección Administración y Finanzas

Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
1,06	0,97	0,97

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante el recálculo realizado por la Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora al indicador "Razón Circulante", se determinó que la meta se cumple al 92%; se presenta un aumento de los pasivos corrientes por el traslado del monto de los bonos B-2 al corto plazo.

Nota: el indicador presenta un desempeño "Bueno" de acuerdo con los parámetros establecidos en el registro especial Seguimiento y análisis de datos, por lo que la Administración no requiere elaborar un plan remedial para atender la situación.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante el Excel "CIRCULANTE JUNIO 2022", la Dirección Administración y Finanzas indicó lo siguiente:

"El resultado de este indicador es de 0,97 veces, presenta un resultado menor al del Plan financiero, debido al aumento de los pasivos corrientes, en especial por el traslado del monto de los bonos B-2 al corto plazo, los cuales serán cancelados en el periodo 2023; sin embargo, el resultado es satisfactorio."

Objetivo Estratégico: OEF 05-1 Gestionar los pasivos

Indicador: IOEF 05-1 Relación pasivos/activos según Ley 8660

Meta Anual: 35,8%

Responsable: Dirección Administración y Finanzas

Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
36,46%	37,74%	37,74%

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante el recálculo realizado por la Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora al indicador "Relación pasivos/activos según Ley 8660", se determinó que no se logra la meta; esto obedece principalmente a un aumento en los pasivos no corrientes (Efectos por pagar Largo Plazo y prestaciones legales) con relación al proyectado.

Nota: el indicador presenta un desempeño "Bueno" de acuerdo con los parámetros establecidos en el registro especial Seguimiento y análisis de datos, por lo que la Administración no requiere elaborar un plan remedial para atender la situación.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante el Excel "PASIVO ACTIVO LEY 8660 JUNIO 2022", la Dirección Administración y Finanzas indicó lo siguiente:

"Junio: El resultado de este indicador es de 37,74%, presenta un aumento de (1,28 pp) en relación con el plan financiero. Esto producto del aumento en el pasivo no corriente, por el aumento en los efectos por pagar a corto plazo.

I Semestre

Se cuenta con valores positivos de este indicador, por cuanto el comportamiento de las variables ha sido muy similar a lo esperado".

Indicador: IOEF 05-2 Relación pasivo/activo

Meta Anual: 43,60%

Responsable: Dirección Administración y Finanzas

Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
43,34%	45,96%	45,96%

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante el recálculo realizado por la Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora al indicador "Relación pasivos/activos", se determinó que la meta no se cumple. Si embargo, la meta obtuvo un 94,30% de desempeño; esto obedece principalmente a un aumento en los pasivos con relación al proyectado.

Nota: el indicador presenta un desempeño "Bueno" de acuerdo con los parámetros establecidos en el registro especial Seguimiento y análisis de datos, por lo que la Administración no requiere elaborar un plan remedial para atender la situación.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante el Excel "PASIVO ACTIVO JUNIO 202" la Dirección Administración y Finanzas indicó lo siguiente:

"Junio: El resultado de este indicador es de 45,96%, Estando un poco por encima del indicador. Producto principalmente de la reducción en el activo de largo plazo, por efecto de la depreciación, así como por el incremento en los pasivos.

I Semestre

El indicador se comporta según lo programado, debido a la estabilidad de los activos y pasivos en el trimestre".

2.2 PERSPECTIVA CLIENTES



Según bitácora de reunión extraordinaria de la Dirección Empresarial que coordina la Gerencia General, consecutivo DE-383-2022 del 10-02-2022, Tema No.3, sobre el Plan de Implementación de la estrategia 2022, segundo acuerdo; se señala:

"...En versiones anteriores de este Plan de implementación, para la Perspectiva Cliente los indicadores de contribución eran los mismos que estaban a nivel estratégico, para esta nueva versión se eliminan de esta columna a fin de no confundir..."

Objetivo Estratégico: OEC 01. Reducir los tiempos de instalación de soluciones y atención post venta en los diferentes segmentos de clientes.

II.1 Objetivo de Contribución: Atender los incidentes de los servicios de TI

Indicador	Meta junio 2022	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%	88.06%	93.52%

Dependencia: Dirección Transformación y Gestión Tecnológica

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante revisión efectuada a la ficha "Análisis ALTOS valores" para los meses de enero a junio 2022, documento adjunto al oficio 2801-0192-2022 del 06-07-2022, donde la Jefatura de la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC), comunicó el avance de

cumplimiento de los indicadores y, en la revisión de los reportes de atención de incidentes según la información del Sistema de Gestión de Solicitudes e Incidentes (GESI), suministrados por la gestora estratégica de la UTIC, en correo del 27-09-2022, generada para el mismo periodo, se validó una meta acumulada de enero a junio de 93.52%; no obstante, la misma no corresponde a la meta establecida de 95%; se determinó que la meta no se cumple.

La diferencia de lo validado por la auditoría (93.52%) y lo reportada por la Administración (88.06%), según indica la Jefatura de la UTIC en correo electrónico del 12-10-2022, se debe a lo siguiente:

"...El dato 88.06 % (Real acumulado) es incorrecto, el dato correcto a junio 2022 es 93,68%, lo cual se puede apreciar en el archivo "Avance de la Estrategia UTIC 06 2022" que se proporcionó como evidencia..."

Asimismo, en la ficha de parametrización, apartado "Análisis Altos valores" se validó que la meta real acumulada para junio 2022 reportada fuese de 93,68%.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 12-10-2022, la Jefatura de la UTIC, indicó:

"...Aunque el dato del real acumulado es menor al valor meta (95%), es mayor al 90%, por lo que, al revisar el rango estratégico de ese indicador, lo ubica en un rango de "BUENO". Por esta razón, no se ha formalizado un plan remedial. Es importante mencionar que, la atención de incidentes de los servicios de TIC se ha visto impactado por cambios en la asignación de tareas al personal que los atiende, debido a que ha sido necesario atender con mayor prioridad las alertas de seguridad informática que nos envía el MICITT, las acciones que se están llevando a cabo para fortalecer la seguridad informática y también, la época de Arquitectura Empresarial, tanto la capacitación como los casos de uso..."

II.2 Objetivo de Contribución: Alcanzar la disponibilidad de los sistemas de información medulares

Indicador	Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de disponibilidad de los Sistemas Modulares	99.50%	100%	99.98%

Dependencia: Dirección Transformación y Gestión Tecnológica

SITUACIÓN DETERMINADA (META 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 2022, suministrados por la gestora estratégica de la UTIC mediante correo electrónico del 27-09-2022, se determinó que la meta se cumple.

La diferencia de la meta reportada por la Administración (100%) y la determinada por la auditoría (99.98%) se debe a redondeo de decimales.

II.3 Objetivo de Contribución: Cumplir el nivel de eficiencia de los servicios que presta las dependencias que conforman la DAF.

Indicador	Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Rotación de inventario	1,02	0,60	0,60

Dependencia: Dirección Administración y Finanzas

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de la documentación: Informe mensual de rotación inventario por Bodegas, del Sistema Administrador Inteligente de Inventarios (AIDI) del mes de junio 2022, incluido en la ficha de parametrización, documentos remitidos el 03-10-2022, por el gestor estratégico de la DAF y el recálculo realizado con la fórmula definida en la ficha de parametrización (suma de salidas de inventario al corte del mes de las bodegas internas de operación e inversión, entre, la sumatoria del saldo promedio acumulado del periodo de las bodegas internas de operación e inversión), se establece una rotación de inventario de 0.60 veces, se determinó que la meta se cumple.

II.3 Objetivo de Contribución: Cumplir el nivel de eficiencia de los servicios que presta las dependencias que conforman la DAF.

Indicador	Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de la disponibilidad de la flota vehicular	94,75%	94,69%	94,69%

Dependencia: Dirección Administración y Finanzas

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante la revisión de la documentación de los reportes del Módulo de disponibilidad Flota Vehicular del Sistema Administración del Transportes y Taller - SATT, incluido en la ficha de parametrización, a junio 2022, emitido por la gestora de la Dirección Administración y Finanzas (DAF) y el recálculo realizado sobre la fórmula para obtener el porcentaje de disponibilidad, se determinó que la meta no se cumple.

Se corroboró que la meta reportada es igual a la validada, pero la meta reportada por la Administración al II trimestre 2022 en el "Informe de avance Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023 V-08" adjunto a la nota 2001-0854-2022 de 04-08-2022 fue de 94.75%.

En el apartado "Análisis de datos del indicador", se validó que la meta se ha venido cumpliendo, según los valores promediados semestralmente del rendimiento fue $\geq 90\%$ bueno (verde) en los seis meses (enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio 2022).

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Ante consulta realizada a la gestora de la DAF, sobre el incumplimiento de la meta establecida del 94.75% en el indicador: "Porcentaje de la disponibilidad de la flota vehicular" de los procesos

sustantivos, al corte del II Trimestre, en correo electrónico del 25-10-2022 la gestora, adjuntó el correo electrónico de la jefatura de la Unidad Logística, donde indica:

"...las unidades No.397, No.454, No.512, No.513, No.610, No.575, No.633, No.733, No.738 y No.768, no se logran reparar en tiempo, dado que requieren de repuestos especiales, los cuales a nivel nacional no se consiguieron y esto requiere generar procesos de compra espacial con el representante de marca, así como esperar el plazo en que lleguen para poder atender y concluir la reparación

El mercado de repuestos se ha visto afectado por temas como desalmacenaje de pedidos (hackeo de Hacienda, contenedores), disminución de componentes electrónicos (COVID, Guerra Rusia, escases de materiales valorizables) que alargan la entrega de pedidos especiales requeridos para atender una reparación

Obsolescencia de la flotilla, que han requerido intervención mayor en sus procesos de reparación, por ejemplo, en los equipos hidráulicos 400, 401, 575, 655, 775 y 820, requirieron tiempos mayores, porque no se contaron con los componentes requeridos en tiempo y forma para su atención, factores externos ya indicados en el punto anterior

A nivel del personal técnico, el Área de Transportes y Taller sigue atravesando una crisis en su personal, ya que, por recomendación médica hay varios técnicos con limitaciones laborales, asimismo, se ha dado un aumento de incapacidades, en donde se puede contabilizar solo en el mes de mayo 11 (43 días sumadas), para junio se tuvieron a 6 (19 días acumulados).

*En mayo se generó el Alineamiento Organizacional y como no hubo **NINGUNA PREPARACIÓN** preliminar, se tuvo que trabajar en determinar los cambios de los vehículos, su impacto y afectación para la designación según la dependencia usuario, cambios que generaron ajustes en el SATT y una revisión de toda la flotilla, ya que, esto impacta la gestión, los cargos y registros contables, la asignación de los administradores de la flotilla, entre otros..."*

Sin embargo, no se logra identificar en el reporte de avance del II trimestre 2022 "Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023 V-08", comunicado al Consejo de Administración el 04-08-2022, sobre dicha justificación.

II.3 Objetivo de Contribución: Cumplir el nivel de eficiencia de los servicios que presta las dependencias que conforman la DAF.

Indicador	Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de concursos de adquisición finalizados en el tiempo indicado. (Proveeduría)	95%	100%	100%

Dependencia: Dirección Administración y Finanzas

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de la documentación: Plazos establecidos para los concursos de adquisición del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), incluido en la ficha de parametrización y según recálculo de la fórmula señalado en dicha ficha (sumatoria acumulada de concursos

ejecutados en igual o menos de 27 días hábiles entre la sumatoria del total acumulado de concursos de adquisición en el año por 100; con frecuencia semestral), se determinó que la meta se cumple.

Se corroboró que, a junio 2022 fueron ejecutados 2 concursos en igual o menos de 27 días, al dividir esta cantidad entre los 2 concursos finalizados a junio, multiplicado por 100, el cumplimiento de la meta establecida es de 100%.

Indicador: IOEC 01-1 Tiempos de instalación de servicios (monofásico baja tensión)

Meta: 1,60

Responsable: Dirección Comercialización

Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
1,60	1,21	1,21

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de los tiempos de ejecución de los servicios monofásicos que se muestran en la pantalla "Consulta y Registro de Órdenes de Trabajo STF0210" del SIPROCOM, plantilla utilizada para el cálculo de este indicador en las Unidades Sucursales Central, Desamparados, Escazú, Guadalupe y Heredia, y de acuerdo a validación realizada a través de la extracción de muestreo y consultas realizadas en el SIPROCOM sobre la cantidad de días hábiles para la ejecución de la instalación de servicios monofásicos, se determinó que la meta se cumple.

No obstante, se evidenció que las Unidades Sucursales Desamparados y Guadalupe utilizan una plantilla distinta a la de las restantes Sucursales. Asimismo, en correos electrónicos del 19 y 18 de octubre del 2022 respectivamente, funcionarios encargados del cálculo de este indicador le comunicaron al profesional de auditoría, encargada de este seguimiento, lo siguiente:

Unidad Sucursal Desamparados:

"...¿Desde cuándo aproximadamente se utiliza la plantilla suministrada para el cálculo del indicador en mención? R/ Esta modalidad ya existía desde que ingresé a la Dirección Comercial en enero del 2018.

¿La plantilla utilizada fue aprobada por la jefatura de la Unidad Comercial o alguna otra jefatura?

R/ Lo desconozco, recuerdo que se habían realizado unas reuniones entre los asistentes de Área Técnica (coordinado por Carlos Porras) para verificar que las 5 Sucursales siguieran una misma metodología.

¿Cómo se determinó la fórmula utilizada para el cálculo del indicador, en la columna llamada "TIEMPO DE EJECUCIÓN" del reporte del STQ-0120 del Query Builder? R/ El insumo se obtiene del reporte STQ-0270, no sé quién (es) determinó el modo de cálculo, pero realizar la resta de la fecha final menos la fecha inicial es lo correcto..."

Unidad Sucursal Guadalupe:

"...¿Desde cuándo aproximadamente se utiliza la plantilla suministrada para el cálculo del indicador en mención? R/ El formato utilizado no es una plantilla es un Excel que se extrae del sistema Query Builder del reporte STQ0270

¿La plantilla utilizada fue aprobada por la jefatura de la Unidad Comercial o alguna otra jefatura?

R/ El documento no es una plantilla es el listado STQ0270 que se extrae del sistema Query Builder en formato de Excel

¿Cómo se determinó que el campo a utilizar para el cálculo del indicador es la columna llamada "CANTIDAD VISITAS" del reporte del STQ-0120 del Query Builder? R/ Con exactitud no podría determinarse una respuesta debido a que en momento estuvo como gestor del SGI Walter Fallas Montero quién explicó al gestor siguiente Michael Díaz Segura la forma de calcularlo quién a su vez me explicó a mí cuando asumí el cargo de gestora..."

Indicador: IOEC 01-2 Tiempos de instalación de servicios (trifásico en media tensión)

Meta: 1,75

Responsable: Dirección Comercialización

Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
1,75	1,26	1,26

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de la documentación: Ficha de parametrización, Documento CV Junio – 2022, emitido el 28-09-2022 por la anterior Jefatura del Área Administración de la Energía Altos Consumidores, revisión de los trámites en la pantalla "Consulta y registro de órdenes de trabajo STF0210" del Sistema de Procesamiento Comercial (SIPROCOM) y comprobación realizada según casos seleccionados (15 trámites) de 106 trámites ejecutados sobre los tiempos de ejecución de servicios nuevos trifásicos, se determinó que la meta se cumple.

Indicador: IOEC 01-3 Cantidad de llamadas atendidas por el ACALL

Meta: 90%

Responsable: Dirección Comercialización

Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
90%	95,71%	95,71%

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de los documentos: Reportes denominados "Productividad del usuario / 800 Energía, Productividad del usuario / ICE Elec, Productividad del usuario / 1026, Resumen de IVR y Colas - Detalle del mes de junio 2022", con corte a junio 2022, relacionados con las llamadas ingresadas, atendidas y autogestionadas del 800 Energía CNFL, 800 Energía ICE y Averías, según corresponde, y recálculo realizado del total de llamadas ingresadas, atendidas,

autogestionadas y pérdidas; así como de las metas del II trimestre 2022, se determinó que la meta se cumple.

Indicador: IOEC 01-4 Tiempo de Reconexión

Meta: 3,70 horas

Responsable: Dirección Comercialización

Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
3,70	2,48	2,48

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de la plantilla utilizada para el cálculo de este indicador en las Unidades Sucursales Central, Desamparados, Escazú, Guadalupe y Heredia, de acuerdo con el reporte "STQ-0130 - Tiempo de Solución de Reconexiones" del Query Builder, y al análisis efectuado a los datos "fecha de terminación", "hora de terminación", "fecha de pago" y "hora de pago", incluidos en el reporte, se determinó que la meta se cumple.

Para validar la meta, se seleccionaron casos de órdenes de reconexiones y criterios para establecer el tiempo hábil para el cálculo del tiempo de ejecución de reconexiones, emitido en correo del 12-10-2022 por la Jefatura de la Sucursal Central. Las reconexiones que son ejecutadas en un horario no incluido en el tiempo hábil establecido en esta plantilla (fuera de horario) no se incorporan, por lo tanto, el tiempo de ejecución es cero.

Ante consulta realizada a la Jefatura de la Sucursal Central, sobre las razones por las cuáles las reconexiones fuera de horario no son incluidas para el cálculo del indicador, en correo electrónico del 12-10-2022, señaló que:

"...Toda reconexión que se realiza en un mes se toma en cuenta para el cálculo del indicador de dicho mes, a ninguna se le varía el tiempo a menos que se tenga la debida justificación asociada para hacerlo..."

... Ahora bien, si la reconexión se genera fuera de hora hábil, el tiempo de ejecución empieza a sumar en el momento que inicie el tiempo hábil del día hábil más próximo..."

Indicador: IOEC 01-5 Nivel de atención por medios virtuales (Agencia Virtual)

Meta: 89%

Responsable: Dirección Comercialización

Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
89%	86,74%	86,74%

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante la revisión de la documentación: Ficha de parametrización al mes de junio 2022, datos del reporte mensual "Rep_TMPBotxMes" generados del repositorio Botmaker y reporte "Colas - Detalle" correspondiente al medio de recepción por correo electrónico de junio 2022, emitidos el

28-09-2022 vía "Teams" por la Jefatura del Área Atención Virtual (AAV), se determinó que la meta no se cumple.

Según se detalla en la ficha de parametrización, apartado "6. Observaciones mensuales": "... en junio, se presentó un problema en las cuentas genéricas que se utilizan, tal como es el caso del 800energia@cnfl.go.cr....".

En el apartado "Análisis de datos del indicador", de la ficha de parametrización, se validó según los valores promediados mensualmente, el rendimiento fue bueno (verde) en tres meses consecutivos (enero, febrero, marzo), mayo se muestra un rendimiento regular (amarillo) y junio bajo (rojo).

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En el "Informe de avance Estrategia Empresarial, CNFL 2019- 2023 V-08, I Semestre 2022 Revisión y aprobación de cambios en la Estrategia Empresarial, CNFL 2019- 2023 V- 8 a V-9", se indicó:

"...en junio, se presentó un problema en las cuentas genéricas que se utilizan, tal como es el caso del 800energia@cnfl.go.cr, el cual afectó considerablemente la atención de la cola de correos en espera..."

Mediante correo electrónico del 18-10-2022, emitido por la jefatura del Área Atención Virtual, se manifestó lo siguiente:

"...A inicio del 2022 se contaba con personal de soporte de las Sucursales, ya que el aforo permitido en ellas no podía superar el 50%, no obstante, a partir de marzo se amplía nuevamente este aforo hasta el 100%, dejando de esta forma sin posibilidad de contar con el soporte que se venía teniendo. En el siguiente gráfico se muestra el crecimiento que se ha tenido en la cantidad de consultas atendidas por ambos canales..."

...El incremento en la cantidad de consultas que ingresan por los canales antes mencionados requiere del traslado ocasional de personal de un canal a otro, es decir, si la cantidad de consultas que ingresan por medio de la mensajería se incrementa, se traslada personal de correo electrónico para que ayuden a disminuir la cola, con el agravante de que los tiempos de espera del correo se incrementa, y cuando hay posibilidad de trasladar personal de mensajería a correo también se traslada.

Es importante recordar que ambos canales no tienen la misma expectativa de respuesta que tiene el Cliente, ya que en la mensajería el Cliente demanda una inmediatez mayor en la respuesta que en el correo, por este motivo es que se da prioridad a la atención de mensajería.

Otro factor que afecta la cola de espera del correo electrónico es cuando se dan situaciones técnicas que afectan tanto el ingreso como la salida de los correos, por ejemplo, la que ocurrió en junio en donde se presentó una situación con las cuentas genéricas de correos (800energia@cnfl.go.cr), que no permitió atender correos por más de 3 días, esto ocasionó colas de espera de casi lo mil correos. Si bien es cierto y por parte de las Sucursales, nos brindaron apoyo, no fue el suficiente para disminuir la cola de correos..."

Indicador: IOEC 01-6 Tiempo de resolución de los estudios de ingeniería del sistema de distribución y alumbrado público presentados por el cliente

Meta: 3 días

Responsable: Dirección Distribución de la Energía

Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
3 días	1.84 días	2.19 días

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la validación de los tiempos de atención de los estudios de ingeniería del sistema de distribución y alumbrado público, presentados por el cliente y atendidos en el II trimestre de 2022, se determinó que la meta se cumple.

Se validó un promedio de tiempos de atención de 2.19 días, mientras que lo reportado por la Administración es de 1.84 días, contemplado dentro de la meta planificada para este indicador.

La diferencia es producto de que la validación realizada por la Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios tomó en consideración como insumo solamente los tiempos de atención de los estudios de ingeniería incluidos en el sistema SIPREDI, según el estado correspondiente; mientras que la Administración fija la fecha final, el día que se notifica al cliente por medio de correo electrónico, la cual no siempre es actualizada oportunamente en el SIPREDI. Además, se determinó que, para el promedio de tiempo de enero 2022, se registró un estudio de ingeniería que está identificado como clase de servicio "Alquiler de Postería", por lo que no corresponde incluirlo dentro de la meta de los tiempos de resolución; este registro se incluyó por un error involuntario, según lo indicado por la jefatura del Área Diseño del Sistema de Distribución mediante correo electrónico del 18-10-2022, ante consulta realizada.

Indicador: IOEC 01-7 Frecuencia promedio de interrupciones (FPI)

Meta: 4.07 veces

Responsable: Dirección Distribución de la Energía

Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
4.07 veces	1.51 veces	1.51 veces

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la validación del indicador Frecuencia promedio de interrupciones (FPI), se comprobó que, los resultados comunicados por la Administración en 1.51 veces acumulado de enero a junio 2022 son razonables; se determinó que la meta se cumple.

La Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios realizó un recálculo de acuerdo con la fórmula establecida en el artículo 47 de la "Norma Técnica Supervisión de la Calidad del Suministro Eléctrico en Baja y Media Tensión AR-NT-SUCAL", y para lo cual se efectuó una extracción de los datos del Sistema de Índices de Calidad del Sistema Eléctrico (SIINCAS), de los primeros 6 meses de 2022, dando como resultado el 1.51 veces la frecuencia promedio de interrupciones.

Indicador: IOEC 01-8 Duración promedio de interrupciones (DPIR)
Meta: 3.07 horas anual
Responsable: Dirección Distribución de la Energía

Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
3.07 horas	1.24 horas	1.24 horas

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la validación del indicador "*Duración promedio de interrupciones*" (DPIR), se comprobó los resultados reportados por la Administración en 1.24 horas acumuladas de enero a junio 2022; se determinó que la meta se cumple.

La Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios realizó un recálculo de acuerdo con la fórmula establecida en el artículo 46 de la "*Norma Técnica Supervisión de la Calidad del Suministro Eléctrico en Baja y Media Tensión AR-NT-SUCAL*", y para lo cual se efectuó una extracción de los datos del Sistema de Índices de Calidad del Sistema Eléctrico (SIINCAS), de los primeros 6 meses de 2022, dando como resultado el 1.24 veces la duración promedio de interrupciones.

Indicador: IOEC 01-9 Tiempo de atención de averías (horas)
Meta: 7 horas
Responsable: Dirección Distribución de la Energía

Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
7 horas	7,12 horas	7:25 horas

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante la validación del indicador "*Tiempo de atención de averías (horas)*", se comprobó los resultados reportados por la Administración en 7,25 horas promedio de enero a junio 2022, se determinó que la meta no se cumple.

En el documento denominado "*Informe de avance Estrategia Empresarial, CNFL 2019- 2023 V-08*", que se adjuntó a la nota 2001-0854-2022 de 04-08-2022, la meta acumulada reportada por la Administración al II trimestre 2022 es de 7,12 hrs y según el recálculo realizado por la Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios mediante la suma de los tiempos entre los meses atendidos el promedio es de 7:25 horas. La diferencia del promedio semestral reportado se debe a que la Administración tomó cada dato mensual de manera decimal y no sexagesimal, por lo que tanto el dato de real (acumulado) como el promedio real tienen valores no razonables. Al respecto y ante consulta realizada, el jefe del Área Averías del Sistema de Distribución mediante correo electrónico del 26-10-2022 indicó:

"Los tiempos que se manejan son horas y minutos, en la ficha de parametrización se maneja una coma posterior a la hora, pero son minutos, no son decimales."

En el informe de avance Estrategia Empresarial, CNFL 2019- 2023 V-08, que se adjuntó al oficio 2001-0854-2022 de 04-08-2022, en el comportamiento de la meta, se corrobora que no se alcanzó; según los valores promediados semestralmente el rendimiento fue regular (amarillo) en tres meses consecutivos (abril, mayo, junio 2022).

En correo electrónico del 11-10-2022 el profesional de auditoría encargado del seguimiento le consultó a los jefes de las Unidades Mantenimiento y Averías del Sistema de Distribución, si se elaboró un Plan Preventivo de acuerdo a lo descrito en el Anexo 4 del Procedimiento Planificación Empresarial, y con base en los resultados de abril, mayo y junio de 2022 del indicador de contribución "Tiempo de atención de averías (horas)". En ese sentido, mediante los correos electrónicos del 12-10-2022, la Jefatura del Área Averías del Sistema de Distribución y Jefatura de Unidad Mantenimiento y Averías del Sistema de Distribución, respectivamente, indicaron lo siguiente:

Correo electrónico del 12-10-2022

"...De acuerdo con lo consultado, en el periodo evaluado (mayo, junio y julio) no se realizó ningún plan preventivo, por estar pendiente el estudio de la atención de averías solicitado por la Gerencia en enero del 2022, como parte del análisis de este estudio de averías se determinó realizar un estudio de cargas de trabajo del personal del Área, el cual se solicitó por medio de un SIGED a la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano..."

Correo electrónico del 12-10-2022

"...uno de los principales factores que está incidiendo en ese indicador es la gran cantidad de personal técnico con readecuación de funciones por motivos de salud, lo cuál no les permite realizar las funciones técnicas que le corresponden, en total se cuenta con cuatro cuadrillas menos, razón por la cuál se hizo una solicitud de estudio de cargas laborales a Talento humano para documentar adecuadamente la afectación que esta situación nos provoca adjunto correo del señor Marlon Casanova con la evidencia solicitada..."

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 26-10-2022, la gestora responsable del indicador manifestó, lo siguiente:

"Durante este semestre, este indicador reporta un promedio mensual de 7,12 sobrepasando la meta, solamente en el mes de enero y febrero se cumplió con lo programado. Los factores que influyen para obtener este resultado son los siguientes:

Factores climáticos entre ellos; cinco empujes fríos, altos valores de presión atmosférica presencia de ráfagas de viento máximos 70 km/h durante la mayor parte de los meses de febrero y marzo, ingreso de la Zona Convergencia Intertropical, nueve ondas tropicales, polvo Sahara. Estas condiciones climáticas afectaron directamente los indicadores de los tiempos de atención del tipo I, II, III y IV, con ráfagas de vientos, fuertes aguaceros, tormentas eléctricas, con inestabilidad atmosférica que afecto el Valle Central con inundaciones, deslizamientos de tierra. La mayor afectación presentada en el mes de junio obedece a los reportes de casos postes quebrados por árboles y deslizamiento de terreno de lo que llevamos en este primere semestre.

Falta de personal: en este primer semestre se continua con la falta de personal técnico al no contar con 5 técnicos que no desarrollan sus labores por recomendación médica, 1 incapacitado con más de dos años, 1 incapacitado con más de un año. En este primer semestre se canceló por horas extraordinarias un 2% (cinco mil quinientos cuarenta y seis) más que en el primer semestre

2021(cinco mil trescientos dos) por falta de personal ya sea por reubicación médica, por falta personal, por vacaciones e incapacidades.

Cantidad de averías: en el primer semestre se reportó en SIPROCOM veintiún mil trescientos setenta y ocho incidentes, de éstas las cuadrillas del Área deben atender todos los tipos de los tiempos de atención establecidos en los indicadores de las metas desempeño y SGI; lo que significa que del total de averías reportadas el Área Averías atendió el 56% (once mil novecientos cuarenta y ocho)."

Indicador: IOEC 01-10 Tiempo de atención de averías en alumbrado público

Meta: 2.7 días hábiles

Responsable: Dirección Distribución de la Energía

Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
2.7 días	4.54 días	4.54 días

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante la validación del indicador "tiempo promedio de atención de averías de alumbrado público" de 4.54 días reportado por la Administración, se determinó que la meta no se cumple.

Se validó el dato de la ponderación de los tiempos de atención de las averías de alumbrado público mensual, para lo cual, se requirió realizar una consulta al gestor del indicador sobre averías con tiempos registrados en 0 días, cuya respuesta indicada mediante correo electrónico del 13-10-2022, establece:

"... le brindo la aclaración de los valores "cero" en el cálculo del indicador, lo anterior sucede por las siguientes razones:

1. Averías reportadas al personal técnico en campo y atendidas de forma expedita
2. Averías no efectivas llevadas a 0 por razones fuera de control de A.P., no obstante, no son contempladas en el cálculo del indicador..."

Asimismo, la diferencia entre la meta establecida para el 2022, la reportada y la validada, se deba a que según lo detallado en el documento denominado "Justificación Indicador tiempo de atención de averías de alumbrado público", remitido en correo electrónico del 26-10-2022, por el jefe del Área Mantenimiento de Alumbrado, se indica que el incremento en el indicador del tiempo de atención de averías de alumbrado público, se debe a: Dificultad para la implementación del horario vespertino, deficiencias en los materiales, ubicación del personal técnico para la atención de los reportes de averías en el campo, implementación de SIMAP, atraso de las cuadrillas en campo por casos que requieren consulta de atención (servidumbres), reasignación y doble visita a diferentes averías que requieren tercero o personal que pueda trabajar con escalera, variación en las rutas de trabajo por inconformidades de los clientes, situación permanente de grúas en taller, fuera de servicio por diferentes situaciones, atención de diversas actividades fuera de la atención propia de averías de alumbrado, Incapacidades del personal técnico, incremento en el número de reporte de averías de alumbrado y contratación de mano de obra para la atención de averías.

Mediante el "Informe de Avance Estrategia Empresarial, CNFL 2019- 2023 V-08, I Semestre 2022", el comportamiento de la meta no se alcanzó en los valores promediados semestralmente, lo que muestra un rendimiento bajo (rojo) en enero, marzo, abril, mayo, junio 2022, por lo que según el Anexo 4 del Procedimiento Planificación Empresarial, referencia 7320-0192-2021, se debe realizar un plan remedial. En ese sentido, mediante el correo electrónico del 12-10-2022 la Jefatura del Área Mantenimiento de Alumbrado, suministro el plan remedial y sus evidencias.

Cabe indicar que la Auditoría Interna, mediante oficio 1001-0030-2022 del 28-01-2022 sobre los resultados del estudio 6.1.1 Contratación Iluminación Decorativa, se recomendó a la Administración:

"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".

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Ante consulta sobre la justificación del incumplimiento de la meta establecida, el jefe del Área Mantenimiento de Alumbrado mediante correo electrónico del 26-10-2022 envió el documento denominado "Justificación Indicador tiempo de atención de averías de alumbrado público" en el cual se indica:

"...La acumulación de averías se ha presentado comúnmente durante las épocas de fin y principio de año, principalmente por la atención de diferentes actividades adicionales que lleva a cabo el AMA en los meses de noviembre, diciembre y enero: iluminaciones especiales y la instalación y retiro de la decoración navideña del Centro de San José y centros de los restantes 20 centros cantonales del área servida.

Durante otros momentos del año, el AMA recibe solicitudes de decoraciones especiales con motivo de celebraciones particulares de algunas instituciones y municipios, las cuales pueden incidir en el resultado del indicador en algún mes en particular.

Por otra parte, en los dos últimos años se ha evidenciado que la entrada en operación de la contratación de averías ha brindado un importante aporte en el cumplimiento de las metas y se denota que, sin este recurso de la empresa particular, no sería posible cumplir con las metas establecidas para la atención de averías. La empresa particular autorizada atiende aproximadamente el 30% de las averías recibidas durante el año..."

Objetivo Estratégico: OEC 02-1 Atraer, retener y fidelizar los clientes

Indicador: IOEC 02-1 Incremento de clientes de productos y servicios no regulados (no asociados al kWh)

Meta: 208

Responsable: Dirección Comercialización

Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
208	88	88

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante la revisión de la documentación: Ficha de parametrización, cantidad de servicios brindados por las anteriores Unidades Mercadeo y Gestión del Cliente y Soporte Comercial, los servicios de perfiles de carga de los NISE 27867189 y 27867190 y Calibración de medidores de los NISE Embajada de España, Compañía Arrocería Industrial S.A y Beneficios Volcafé Costa Rica S.A, se determinó que la meta no se cumple.

Se corroboró que la meta reportada es igual a la validada. Sin embargo, la meta acumulada al II trimestre 2022, indicada en la ficha de parametrización versus la meta real acumulada del indicador, debía ser de 99. Durante los meses de enero y febrero del 2022, este indicador presentó un desempeño "bajo" (rojo) y según oficio 2020-0215-2022 del 31-08-2022 sobre los "Criterios para la formulación de planes remediales y preventivos", cuando un indicador estratégico presente dos meses consecutivos un desempeño "bajo" (rojo) en su valor acumulado, de acuerdo con los parámetros establecidos en el registro especial seguimiento y análisis de datos, se debe aplicar un plan remedial. En ese sentido, mediante correo electrónico del 21-10-2022, la gestora señaló que no se determinó conveniente realizar un plan remedial en su oportunidad.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En el "Informe de avance Estrategia Empresarial, CNFL 2019- 2023 V-08", adjunto al oficio 2001-0854-2022 de 04-08-2022, se indicó lo siguiente:

"...Debido al Alineamiento Organizacional las áreas que aportaban a este indicador fueron trasladadas. En reunión de la Dirección Empresarial se acordó que para este mes el desempeño de este indicador se iba a medir con el aporte del dato de ICE TELECOM en las Sucursales y el Área de Mercadeo Relacional, a partir de agosto se tomará en cuenta el aporte del Laboratorio de medidores y lo dejado de incluir en este mes se acumulará para el mes de agosto. I Semestre: Durante este semestre su comportamiento ha sido satisfactorio, a inicios de año se tuvieron unas situaciones típicas para la época, pero en general el resultado es positivo..."

Ante consulta efectuada sobre la existencia del plan remedial, la gestora encargada en correo electrónico del 21-10-2022, señaló: *"...no se determinó en su oportunidad conveniente realizar un plan remedial, sino esperar que la oferta-demanda se reactivara como efectivamente sucedió..."*.

Indicador: IOEC 02-2 Retener al menos 12 259 MWh acumulados durante el año 2022, como resultado del abordaje del portafolio de servicios SER

Meta: 18 259

Responsable: Dirección Comercialización

Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
18 259 MWh	10 702 MWh	10 702 MWh

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de la documentación: Ficha de parametrización del indicador "Retener al menos 12 259 MWh acumulados durante el año 2022, como resultado del abordaje del portafolio de servicios SER", matriz del indicador: "Atender un total de 450 clientes de alto consumo con la implementación del plan de atracción y retención de clientes, mediante las soluciones SER, durante el 2022" y correos electrónicos del 21-06-2022 y del 28-06-2022 relacionados con dar acompañamiento mediante el portafolio de Servicios Energéticos Renovables (SER), se determinó que la meta se cumple.

Se corroboró que, en la ficha de parametrización, la meta acumulada al II trimestre 2022 es de 9 129,48 MWh y la real acumulada es de 10 702 MWh, lo que evidencia el cumplimiento de la meta establecida.

Indicador: IOEC 02-3 Actividades de formación sobre soluciones energéticas, en los centros educativos, Municipalidades y Comunidades

Meta: 200

Responsable: Dirección Comercialización

Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
200	180	180

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de la documentación: Actividades de formación sobre soluciones energéticas en centros educativos (*Escuela Nefthalí Villalobos Gutiérrez, Escuela Barrio Corazón de Jesús, Escuela Puente Salas*) y comunidades (*Comunidad La Redención Purrál, Goicoechea, Comunidad de Flores, Heredia y Comunidad Las Brisas No.2, Desamparados*), se determinó que la meta se cumple.

La Gestora mediante correos electrónicos del 30-09-2022, suministró las listas de asistencia, formulario constancia de participación y evaluación (F-380) y presentaciones con la información expuesta, en donde se determinó el cumplimiento del avance de este indicador. Cabe indicar que, las actividades de formación sobre soluciones energéticas en las Municipalidades, no se están ejecutando actualmente por parte de la dependencia responsable y establecida en el indicador.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 04-10-2022, emitido por el Coordinador del Proceso CEPCE, manifestó lo siguiente:

"...Luego de la oficialización del proceso de Alineamiento Organizacional (mayo 2022) no se ha realizado ninguna gestión ante la Dirección de Comercialización para la exclusión de esta actividad en el indicador..."

... con la llegada del señor Carvajal como nueva jefatura del Área, se está realizando un proceso de reorganización de las labores y objetivos de trabajo. Se ha decidido terminar el año 2022 manteniendo los indicadores originales y se espera en el último trimestre realizar un proceso de análisis nuevo que permita valorar si se mantiene el indicador de actividad de formación en Municipalidades o se elimina. Luego de este proceso de análisis se presentará la propuesta formal ante la Dirección Comercialización..."

Indicador: IOEC 2.4 Actividades de promoción y capacitación en eficiencia energética, para fidelizar a clientes industriales y comerciales.

Meta: 75

Responsable: Dirección Comercialización

Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
75	75	75

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de la documentación: Ficha de parametrización, correos electrónicos del 07-02-2022 y 09-06-2022 sobre "Clave de acceso a la Comunidad Virtual de Eficiencia Energética de la CNFL 2022", y "Charla La Tribu de los 7" en BCR Fondos de Inversión", respectivamente y el formulario F-190 Control de asistencia en actividades de capacitación y otras sobre el "FORO #1 CLIENTES ESTRATÉGICOS | RESPIRA E INSPIRA (40 PARTICIPANTES)", se determinó que la meta se cumple.

Indicador: IOEC 2.5 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 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
5	2	2

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de correos electrónicos del 16-06-2022, 24-06-2022 y 30-06-2022, relacionados con el cumplimiento de las acciones definidas en el Plan de retención y fidelización de clientes en zona de competencia, ficha de parametrización y consulta realizada el 04-10-2022

al proceso "Registro de Solicitudes a Clientes- Registro de solicitudes a altos consumidores", en el Sistema de Procesamiento Comercial (SIPROCOM), se determinó que la meta se cumple.

Objetivo Estratégico: OEC 03. Incrementar la cantidad de productos y servicios del portafolio.

Indicador: IOEC 3.1 Cantidad de productos y servicios nuevos (cantidad adicional por año).

Meta: 03

Responsable: Dirección Comercialización

Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
03	01	01

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de los documentos: "INFORME DE GESTIÓN MARZO" e "INFORME DE GESTIÓN JUNIO" emitidos por la Unidad Gestora de Negocios, Informativos No. 1 y 2 de las campañas internas en relación con nuevos negocios e información del convenio entre +Pura y CNFL detallados en la Página de Intranet de la CNFL, relacionados con los productos y servicios nuevos, se determinó que la meta se cumple.

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

Indicador	Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Plan de trabajo para comercialización de productos y servicios nuevos	99,96	0%	34%

Dependencia: Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante la revisión de los documentos: Ficha de parametrización con corte al mes de junio 2022, "INFORME DE GESTIÓN JUNIO" elaborado por la Unidad Desarrollo de Negocios el 07-07-2022, apartado número uno introducción y dos avances en el plan de trabajo, y recálculo de la meta real acumulada del 34% y la meta acumulada del 49,98% al II trimestre 2022, se determinó que la meta no se cumple.

Asimismo, se determinó que en el documento "Informe de avance Estrategia Empresarial, CNFL 2019- 2023 V-08", II trimestre 2022, adjunto a la nota 2001-0854-2022 de 04-08-2022, comunicado al Consejo de Administración, no se reportó avance de este indicador de contribución. Sin embargo, en correo del 17-11-2022 la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial (USGPE) señaló que ese indicador, según el cambio organizacional, se trasladó a la Unidad Desarrollo del Negocio (UDN), por lo que para el I Semestre 2022, el reporte acumulado para junio suministrado por la UDN fue de 0%. La diferencia entre la meta reportada

y la validada, se debe a que el dato incluido y reportado en junio fue el suministrado por la UDN y no el de la Dirección Comercialización quien antes del alineamiento tenía a cargo el indicador.

En el apartado "Análisis de datos del indicador" de la ficha de parametrización, para este indicador de contribución, se validó según los valores promediados mensualmente, que el rendimiento para los meses enero, febrero bueno (verde), en marzo, abril, mayo y junio fue bajo (rojo).




COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 01-11-2022 se le consultó a la gestora de la Dirección Comercialización, la razón por la que no se incluyó el avance de este indicador. Al respecto, en correo electrónico del 03-11-2022, manifestó:

"...El documento citado es elaborado por la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, por lo tanto desconocemos la razón por la cual no cuantifican ninguno de estos datos..."

En correo del 15-11-2022, se consultó a la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial (USGPE), la justificación de la no inclusión del porcentaje de avance del indicador en el Informe del II trimestre 2022 remitido al Consejo de Administración, y respuesta suministrada el 17-11-2022 por una funcionaria de la USGPE, se indicó:

"...dicho indicador producto del alineamiento organizacional fue trasladado a la Unidad Desarrollo del negocio, por lo que se podrá encontrar información de enero a mayo con lo reportado por la Dirección Comercialización y de junio a diciembre por la Unidad Desarrollo del negocio en dos líneas distintas, pero es el mismo indicador, tal como lo adjunto donde se puede observar que si se reportó la información en el Consejo de Administración correspondiente al I Semestre, se puede observar que lo programado era 0% para ese mes.

 CONT-OEC03-IC03.1-01 - 3 - 1 - Plan de trabajo para comercialización de productos y servicios nuevos	Jun/2022				
 CONT-OEC03-IC03.1-02 - Plan de trabajo para comercialización de productos y servicios nuevos 2.0	Jun/2022	0,00 %	0,00 %	100,00 D...	

..."

Además, en la ficha de parametrización con corte al mes de junio 2022, en el apartado de observaciones mensuales; mes de junio, se indicó lo siguiente:

"...En términos generales, se tiene un avance real de un 34% y un avance en el análisis de las iniciativas de negocios de un 63%. En el presente informe se comentan los avances que se vienen realizando en los estudios de las diferentes iniciativas, según se podrá observar los esfuerzos se continúan para tener en operación la iniciativa de Publicidad en Postes de Alumbrado Público, la cual está en espera de la viabilidad legal para poder pasar a la Gerencia para su aprobación. Por otro lado, se han reforzado los esfuerzos para poder avanzar en el análisis de prefactibilidad de CNFL Te Asiste. De acuerdo con el análisis de los avances en relación con lo programado, se siguen incrementando los retrasos, esto debido principalmente a reprocesos que se han dado en la parte legal y de análisis de riesgos. Este tema se ha venido tratando con la Gerencia para buscar alternativas que logren minimizar los retrasos que se producen constantemente en los procesos de análisis..."

Indicador: IOEC 3.2 Venta de equipos de inducción comercial e industrial (unidades)

Meta: 80

Responsable: Dirección Comercialización

Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
80	0	0

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante la revisión de la documentación, Informe de gestión junio del 07-07-2022, punto 3.7 Equipos de Inducción Comercial, generado por la Unidad Desarrollo de Negocios y correo electrónico del 26-09-2022 enviado por la gestora estratégica en la Dirección Comercialización al profesional de auditoría encargado del seguimiento, se determinó que la meta no se cumple.

Se corroboró que, en la ficha de parametrización, la meta mensual establecida a partir de mayo 2022 era vender 10 unidades, sin embargo, a junio 2022 la meta real acumulada es de 0.

En correo electrónico del 28-10-2022, remitido por la gestora encargada en la Dirección Comercialización, se evidenció la existencia de un plan remedial correspondiente.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En el "Informe de avance Estrategia Empresarial, CNFL 2019- 2023 V-08, adjunto al oficio 2001-0854-2022 de 04-08-2022", página 31, se indicó:

"...Al cierre del semestre el indicador no presenta avance, el tema de Equipos de Inducción Comercial requiere la elaboración de un Caso de Negocio, para determinar si la CNFL incursiona o no en la comercialización de este tipo de Equipos, esta solicitud fue aprobada por la Gerencia General, por lo que se instruyó iniciar el proceso con la Unidad Desarrolladora de Negocios quien deberá elaborar un Plan de Trabajo y el análisis correspondiente..."

Objetivo de Contribución: N/A

Indicador	Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Plan para venta de equipos de inducción comercial e industrial	100%	47%	47%

Dependencia: Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante la revisión de la documentación, ficha de parametrización con corte al mes de junio 2022, Plan piloto equipos de inducción, Informe de gestión mayo emitido por la Unidad Desarrollo de Negocio, punto 3.7 Equipos de Inducción Comercial y correo electrónico del 26-09-2022 de la gestora estratégica en la Dirección Comercialización; se determinó que la meta no se cumple.

Se corroboró que la meta acumulada al II trimestre 2022 es de 48% y la meta real acumulada indicada en la ficha de parametrización es de 47%. Cabe señalar que, el indicador en la ficha de parametrización presentó un desempeño "bajo" (febrero).

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En el "Informe de avance Estrategia Empresarial, CNFL 2019- 2023 V-08, adjunto al oficio 2001-0854-2022 de 04-08-2022", página 31, se indicó:

"...Al cierre del semestre el indicador no presenta avance, el tema de Equipos de Inducción Comercial requiere la elaboración de un Caso de Negocio, para determinar si la CNFL incursiona o no en la comercialización de este tipo de Equipos, esta solicitud fue aprobada por la Gerencia General, por lo que se instruyó iniciar el proceso con la Unidad Desarrolladora de Negocios quien deberá elaborar un Plan de Trabajo y el análisis correspondiente...".

Indicador: IOEC 03-3 Ingresos por venta de nuevos productos y servicios no regulados

Meta: ¢199 773

Responsable: Gerencia General – Unidad Desarrollo de Negocios

Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
¢199 773	¢0	¢0

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante la revisión de la documentación, iniciativas para el cumplimiento de este indicador, nota No. 2220-0030-2022 del 11-07-2022, "Informe Justificación solicitud de ajuste indicadores: Ingresos por venta de productos y servicios no regulados", "Ejecutar el 100% de las actividades del Plan por venta de productos y servicios no regulados" y "PLAN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE VPSNR suministrados por la jefatura de la Unidad Desarrollo de Negocios mediante correo electrónico del 11-10-2022, se determinó que la meta no se cumple.

Se corroboró que el documento denominado "Informe de avance Estrategia Empresarial, CNFL 2019- 2023 V-08", adjunto a la nota No.2001-0854-2022 de 04-08-2022, la meta acumulada al II trimestre 2022 es de ¢70.7 mil de ingresos por venta, del cual se reportó real acumulado de ¢0.

En la ficha de parametrización, apartado "Análisis de Datos del Indicador", observaciones mensuales, para el mes de junio y el I Semestre 2022, se indican las siguientes justificaciones por la ausencia del reporte de avance del indicador: "...Junio: Se mantienen las mismas razones por las cuales no se ha logrado nuevos ingresos. Se presentó a la Gerencia Solicitud de Ajuste de indicador...

... I Semestre: En General los resultados no se ajustan a las proyecciones, esto debido a lo indicado que el indicador se basó en una proyección que se realizó el año pasado y se presentaron retrasos que afectaron el inicio de las ventas, se espera que esto se corrija en el segundo semestre de 2022. Se ha planteado a la Gerencia solicitud de ajuste del indicador...".

Mediante nota 2220-0075-2022 del 28-09-2022, emitida por la jefatura de la Unidad Desarrollo de Negocios, se verificó la existencia del Plan remedial.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En el "Informe de avance Estrategia Empresarial, CNFL 2019- 2023 V-08, adjunto al oficio 2001-0854-2022 de 04-08-2022", página 31, se indicó:

"...Al cierre del semestre el indicador no presenta avance, el tema de Equipos de Inducción Comercial requiere la elaboración de un Caso de Negocio, para determinar si la CNFL incursiona o no en la comercialización de este tipo de Equipos, esta solicitud fue aprobada por la Gerencia General, por lo que se instruyó iniciar el proceso con la Unidad Desarrolladora de Negocios quien deberá elaborar un Plan de Trabajo y el análisis correspondiente...".

En reunión sostenida con la Gerencia General y la Dirección Estrategia Empresarial (DEE) el 13-12-2022 el Director de la DEE señaló que se solicitó al Consejo de Administración, realizar el cambio del indicador estratégico para que se amplie su alcance, tomando en consideración los montos establecidos para este indicador de la Unidad de Desarrollo de Negocios de la Gerencia General y, sumar los montos por ingresos de los indicadores de contribución que están asociados a servicios no regulados que ya la CNFL comercializa; el cambio se hizo efectivo en la versión 09 de la Estrategia Empresarial. En dicho documento se indica lo siguiente:

". . . Indicador Estratégico:

IC 6.3 Ingresos por venta de productos y servicios no regulados.

Meta actual (versión 08 de la estrategia empresarial)	2022	2023
	₡199 773	₡397 374

	2022	2023
Propuesta de la Unidad Desarrollo de Negocios	₡ 9 041 000	₡ 235 899 000
Ingresos por servicios no regulados (contribución)	₡ 5 778 000	₡ 4 875 006 264
Meta propuesta V-09 Estrategia Empresarial	₡ 5 787 041 000	₡ 5 110 905 264

Objetivo de Contribución: N/A

Indicador	Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Plan de trabajo para ingresos por venta de productos y servicios no regulados	100%	62%	62%

Dependencia: Gerencia General – Unidad Desarrollo de Negocios

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante la revisión de la documentación, oficio 2220-0030-2022 del 11-07-22, "Informe Justificación solicitud de ajuste indicadores: "Ingresos por venta de productos y servicios no regulados", "Ejecutar el 100% de las actividades del Plan por venta de productos y servicios no regulados", "PLAN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE VPSNR", iniciativas para el cumplimiento de

este indicador e "Informe de Gestión Junio" del 07-07-2022, suministrados en correo del 11-10-2022, por la jefatura de la Unidad Desarrollo de Negocios, se determinó que la meta no se cumple.

Se comprobó que la meta acumulada al II trimestre 2022 en la ficha de parametrización es de 99% y la meta real acumulada indicada es de 62%. Cabe señalar que, durante los meses de marzo, abril, mayo y junio del 2022, este indicador presentó un desempeño "bajo" (rojo) Se validó que para este indicador se estableció un plan remedial, mismo que fue suministrado por la jefatura de la Unidad Desarrollo de Negocios mediante el correo electrónico del 11-10-2022.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante el documento denominado "Informe de avance Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023 V-08", adjunto al oficio 2001-0854-2022 del 04-08-22, página 32, se indicó:

"...Se mantienen las mismas razones por las cuales no se ha logrado nuevos ingresos. Se presentó a la Gerencia General solicitud de ajuste de indicador. En general los resultados no se ajustan a las proyecciones, esto debido a que el indicador se basó en una proyección que se realizó el año pasado y se presentaron retrasos que afectaron el inicio de las ventas, se espera que esto se corrija en el segundo semestre de 2022. Se ha planteado a la Gerencia General la solicitud de ajuste del indicador que es elevada al Consejo de Administración..."

Objetivo Estratégico: OEC 04-1 Alcanzar un índice de satisfacción de los clientes de 85 puntos

Indicador: IOEC 04-1 Índice de estudios de satisfacción del cliente

Meta: 85%

Responsable: Dirección Distribución y Comercialización

Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
85%	N/D	No validada

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO VALIDADA)

El indicador "Índice de estudios de satisfacción del cliente" su medición es anual por lo que en el II trimestre del 2022 no se puede validar.

Mediante correo electrónico del 6 de octubre 2022 de la Dirección Comercial, se obtuvo la evidencia con la descripción de las actividades realizadas en el II trimestre, para obtener a diciembre 2022 la puntuación de la encuesta de satisfacción del cliente. Se destacan las siguientes actividades: Recibo de la documentación CIER, Entrega al CIER del convenio de participación, Solicitud Base Datos Clientes Residenciales, entrega de base de datos clientes residenciales, se suministra la información básica de factura, se efectuó la revisión de la encuesta con las empresas participantes y se realizó la capacitación a los encuestadores por parte de la empresa Dichter Neira, empresa subcontratada por parte de INNOVARE.

Además, en la nota No.2001-0073-2022 del 21-01-2022, la Gerencia General comunicó al CIER la aceptación de la participación en la encuesta regional de satisfacción del cliente.

II.4 Objetivo de Contribución: Atender las quejas de clientes en 10 días hábiles o menos

Indicador	Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de inconformidades atendidas en menos de 9 días	98%	99,82	99,81%

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

En el reporte denominado "*Análisis de datos del indicador (Altos Valores)*", se muestra una meta acumulada para el II Trimestre de 2022 de un 99,81% de avance, se determinó que la meta se cumple.

Para validar el 99,81% del avance reportado, se procedió a verificar el registro "*Atención de Inconformidades*" de los meses de mayo y junio, que presentó los parámetros de la fecha de asignación y de cierre, obteniendo los días que se utilizaron para atender la inconformidad, así mismo, se identificaron casos que utilizaron un plazo mayor al establecido, para ello se verificó a través de las gestiones, en mayo NCCE 0196-2022, 0210-2022, 0264-2022 y en junio NCCE 0297-2022, 0313-2022, 0358-2022 con el fin de validar los motivos que originaron los días utilizados adicionalmente.

II.5 Objetivo de Contribución: Incrementar en forma positiva la percepción del cliente

Indicador	Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Plan de trabajo para determinar índice de satisfacción general del cliente	100%	22%	22%

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

En el reporte denominado "*Análisis de datos del indicador (Altos Valores)*", se muestra una meta acumulada para el II Trimestre de 2022 de un 22% de avance, se determinó que la meta se cumple.

Mediante correo electrónico del 6 de octubre de 2022 de la Dirección Comercial, se obtuvo la evidencia con la descripción de las actividades realizadas en el II Trimestre para obtener a diciembre 2022 la puntuación de la encuesta de satisfacción del cliente y validar el avance del 22% reportado. Se destacan las siguientes actividades establecidas en el Plan de Trabajo: Recibo de la documentación CIER, Entrega al CIER del convenio de participación, Solicitud Base Datos Clientes Residenciales, entrega de base de datos clientes residenciales, se suministra la información básica de factura, se efectuó la revisión de la encuesta con las empresas participantes, se realizó la capacitación a los encuestadores por parte de la empresa Dichter Neira, empresa subcontratada por parte de INNOVARE, se continúa con el levantamiento de la información.

2.3 PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS



Objetivo Estratégico: OEP 01-1 Optimizar los procesos internos mediante la modernización y transformación digital

Indicador: IOEP 01-1 Iniciativas de mejoras de los procesos empresariales

Meta: 7

Responsable: Dirección Estrategia Empresarial, Gerencia General

Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
7	1	1

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Según se indica en la página 35 del "Informe de avance Estrategia Empresarial, CNFL 2019- 2023 V-08" adjunto a la nota 2001-0854-2022 de 04-08-2022, que el comportamiento de este indicador estratégico está vinculado al indicador de contribución "Porcentaje de avance iniciativas de mejoras de los procesos empresariales" atendido por el Proceso de Análisis Administrativo, Dirección Estrategia Empresarial, se determinó que la meta se cumple.

Mediante la revisión de la documentación adjunta al oficio 2100-0212-2022 del 12-05-2022, enviado por el Proceso Análisis Administrativo (PAA) a la Dirección Comercialización con el "Informe de resultados del estudio de los procesos Recuperar la morosidad, consumos dejados de facturar y Devolución de saldos a favor" se valida la meta reportada de un estudio realizado.

En el apartado "Análisis de datos del indicador", de la ficha de parametrización, se observó que el reporte de avance para este indicador estratégico inicia a partir del mes de abril. Según los valores promediados mensualmente, el rendimiento para el mes de abril fue bajo (rojo) y para los meses de mayo y junio fue bueno (verde).

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

Indicador	Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de avance del Plan de Implementación de la mejora de procesos DD	100%	34%	35.43%

Dependencia: Dirección Distribución de la Energía

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante revisión efectuada a los avances individuales presentados por cada uno de los responsables de las 55 acciones definidas para la atención del indicador, y suministrado por la

gestora Estratégica Dirección Distribución, mediante correo electrónico del 26-09-2022, y del recálculo realizado a dichos reportes, se validó un avance del 35.43%, se determinó que la meta no se cumple.

La diferencia con el reportado por la Administración del 34% se da en el mes de junio; no se reportó avance para el estudio "Administrar y comprar" y se tenía un registro de avance del 5%.

En el apartado "Análisis de datos del indicador", de la ficha de parametrización, se observó que el reporte de avance para este indicador de contribución inicia a partir del mes de abril. Según los valores promediados mensualmente, el rendimiento para el mes de abril fue bueno (verde), para el mes de mayo bajo (rojo) y para junio fue bueno (verde).

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 26-09-2022, la gestora Estratégica Dirección Distribución suministró la justificación que motivo el incumplimiento y acción remedial para las 13 acciones que no alcanzaron la meta.

"...

Acción (es)	Motivo por el cual no se alcanzó la meta	Plan Remedial
1-Envío de Nota a la Unidad Mercadeo y Gestión del Cliente para la solicitud de encuesta a clientes.	Con la implementación del Alineamiento Organizacional, establecido en la RGG-003-2022, y la eliminación de la Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente, en este momento se está en proceso de definir cual dependencia CNFL puede brindar la colaboración requerida. Se han realizado llamadas telefónicas a diferentes dependencias para consultar si realizan esta labor y no se ha tenido respuesta afirmativa y al no tener claro a que dependencia enviar la nota, esta no se ha enviado.	Debido a que la Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente desapareció con la implementación del Alineamiento Organizacional, establecido en la RGG-003-2022 y a que al día de hoy no tenemos claro a cuál dependencia enviar la nota, se procederá a enviar una carta al señor Guillermo Mena Aguilar Director de la Dirección Comercialización en el mes de octubre con la consulta respectiva y, de acuerdo con su respuesta, se remitirá la solicitud a la dependencia correspondiente
2-Se procederá a revisar la redacción del correo para buscar posibles mejoras sin embargo la posibilidad de brindar una fecha estimada de ejecución se complica por la versatilidad que tiene el cronograma de obras.	La reunión para la revisión del correo de resolución de los Diseños de Red Eléctrica enviado por la Dirección Distribución a nuestros clientes no se ha realizado porque está pendiente el envío de la nota al señor Guillermo Mena Aguilar director de la Dirección Comercialización para ver que dependencia nos puede ayudar con la elaboración de la encuesta, ya que la misma tendrá una pregunta relacionada a este correo informativo enviado por la Dirección Distribución.	Cuando se cuente con los resultados de la encuesta se programará una reunión con las partes relacionadas, para analizar las mejoras a la redacción del correo.
3-Se solicitará un formulario digital como complemento a la solicitud.	La implementación del formulario digital depende de tecnologías de información. En las observaciones hemos indicado lo anterior y de acuerdo con el administrador del APIPRO Andres Marin dicha dependencia tiene mucho trabajo.	No se realiza debido a que el no cumplimiento depende de la Unidad Tecnologías de Información

<p>4-Solicitar el formato digital de la fórmula F-377 Mantenimiento e inspección en la red de distribución eléctrica subterránea, mediante el sistema FASE.</p>	<p>Esta acción fue ejecutada en el mes de julio mediante el FASE 2022-1477.</p>	<p>Se encuentra ejecutado</p>
<p>5-Oficializar los documentos relacionados con estas actividades, una vez que se haya realizado lo indicado en la primera actividad de mejora de la situación N° 4.</p>	<p>El procedimiento de mantenimiento preventivo del Proceso Control Vegetación ya fue enviado para su oficialización a Análisis Administrativo. El cierre de esta acción depende de ellos.</p>	<p>No se realiza, la oficialización depende del Proceso Análisis Administrativo</p>
<p>6- Realizar un análisis sobre la conveniencia de establecer un mecanismo, exclusivo de uso interno, que permita conocer la percepción y satisfacción del cliente sobre el servicio brindado por el proceso, considerando el costo beneficio de su posible implementación para la mejora de procesos</p>	<p>El avance al mes de setiembre de esta actividad es de un 80%, la cual se ha estado analizando debido a la limitación presupuestaria para realizar una actividad presencial.</p>	<p>Se cuenta con el VB de la DDE para realizar esta actividad de forma virtual en las fechas del 20 y 27 de octubre por medio de grupos de 10 empresas particulares autorizadas (EPAS) en cada fecha.</p> <p>En reunión del 13 de octubre 2022 se revisó con las jefaturas de UDSD, AASD y PSEPA, aspectos de logística, invitación y la guía de preguntas para la actividad.</p> <p>Se remitió la invitación vía SIGED, al primer grupo de EPAS, el 14 de octubre 2022.</p>
<p>7- Establecer un equipo interdisciplinario que establezca los criterios e indicadores idóneos de acuerdo con los datos y la tecnología con que actualmente cuenta el ACCE, utilizando indicadores por elemento como el FI (frecuencia de interrupción), DAI (duración de interrupciones) y FIM (frecuencia de interrupciones momentáneas) para todos los niveles , los cuales permiten determinar cuáles elementos de la red presentaran una posible falla en un tiempo determinado, para realizar la planificación del mantenimiento preventivo de la red.</p>	<p>Actividad en pausa para ser redirigida y alineada con iniciativas de gestión de activos</p>	<p>Actualmente se encuentra alineada al grupo Eficacia del plan de mantenimiento de circuitos aéreos, quienes estarán realizando sesiones de trabajo para la definición de las metodologías a análisis a utilizar. Se adjunta bitácora de evidencia</p>
<p>8-Se enviarán los procedimientos utilizados en APA de acuerdo con lo indicado en el Estudio de procesos proteger y automatizar el sistema de generación y distribución</p>	<p>Esta actividad se reatrasó porque estaba pendiente la revisión de la dirección y las correcciones por parte de APA.</p>	<p>Se está en proceso de corrección a las observaciones y se procederá con el envío a formalización</p>
<p>9-Meta 4 Ejecutar el 95 % del plan de plan de implementación de los requerimientos de trabajo (Work Request) en el ADMS para</p>	<p>Se avanzó con la Guía de uso de las F-448 a través del Work Request del ADMS; sin embargo, no fue posible finalizarla, el flujo de trabajo no</p>	<p>Se procederá a finalizar la guía e iniciar la socialización y uso de la herramienta en los próximos meses. Debido a un problema de despliegue</p>

<p>incorporar en todos los niveles para sustituir la F-448, en las áreas que generan solicitudes.</p> <p>Se incorporó en el plan de tratamiento del GIR dos charlas que tienen como finalidad mejorar el uso de la aplicación: Charla de Calidad y Módulos ADMS.</p> <p>La charla ADMS está para el tercer trimestre del 2022.</p>	<p>permitió cumplir con el avance esperado, ya que hubo actividades adicionales que fue necesario atender, las cuales consumieron la gran mayoría del tiempo adicional a las labores propias del Área.</p>	<p>de datos en el WebDMD que no permite visualizar las vistas de red, se reportará al Área Administración de Sistemas Operacionales mediante FASE</p>
<p>10-Desarrollar un Análisis Operativo de la Red de distribución, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento para la gestión de equipos de protección y seccionamiento automático</p>	<p>En realidad, la meta sí se alcanzó en el mes de junio; sin embargo, no se reportó en ese mes ya que el informe por parte de la Unidad no llegó antes del envío de la información.</p>	<p>Se reportó en el mes de agosto 2022</p>
<p>11-Actualización de la ficha de procesos del Área. Se incorporó plan de acción en SIIG. Ver pdf "Plan de acción - 002-367 - 2021-ESTUDIO MEJORA DE PROCESOS"</p>	<p>Esta meta sí se iba cumpliendo según lo programado; sin embargo, no se reportó a tiempo y en el informe de junio no se muestra el avance que corresponde.</p>	<p>Se reportó en el mes de agosto 2022</p>
<p>12-Ajustar el diagrama de flujo de acuerdo con las actividades presentes. Se incorporó plan de acción en SIIG. Ver pdf "Plan de acción - 002-367 - 2021-ESTUDIO MEJORA DE PROCESOS"</p>	<p>Esta meta sí se iba cumpliendo según lo programado; sin embargo, no se reportó a tiempo y en el informe de junio no se muestra el avance que corresponde.</p>	<p>Se reportó en el mes de agosto 2022</p>
<p>13-Desarrollar una interfase con la UTIC para los procesos de medición de esta actividad se generen de modo automático</p>	<p>Esta meta sí se iba cumpliendo según lo programado; sin embargo, no se reportó a tiempo y en el informe de junio no se muestra el avance que corresponde.</p>	<p>Se reportó en el mes de agosto 2022</p>
<p>...".</p>		

III.1 Objetivo de Contribución: Implementar las mejoras en los procesos			
Indicador	Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de avance del Plan de Implementación de la mejora de procesos DC	100%	33.33%	6.67%
Dependencia: Dirección Comercialización			

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante la revisión de los documentos "Informe ejecutivo Resultados estudio de procesos Atención de solicitudes de servicio de clientes estratégicos" e "Informe ejecutivo Resultados estudio del proceso Recuperar la morosidad, consumos dejados de facturar y Devolución de saldos a favor", ambos con fecha del 17-12-2021 y elaborados por el Proceso Análisis Administrativo y suministrados por la gestora estratégica de la Dirección Comercialización, mediante correo electrónico del 13-10-2022, se determinó que esa Dirección debe atender 21 actividades de mejora: 6 por las Sucursales y 15 por el Proceso Atención de solicitudes de servicio de clientes estratégicos. Según la ficha de parametrización y análisis de altos valores, estas acciones se atenderían mensualmente dos por proceso atención de solicitudes de servicio de clientes estratégicos, (con un peso del 60%) y dos por las Sucursales (con un peso del 40%). Solo se obtuvo evidencia de la realización de una de las actividades de dos programadas al mes a partir de abril, por parte de Sucursales, por lo que se realizó el recálculo (por promedio simple) con el peso asignado obteniéndose un valor del 6.67%, se determinó que la meta no se cumple.

En el apartado "Análisis de datos del indicador", de la ficha de parametrización, se observó que el reporte de avance para este indicador de contribución inicia a partir del mes de abril. Según los valores promediados mensualmente, el rendimiento para el mes de abril fue bueno (verde) y para los meses de mayo y junio fue bajo (rojo).

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Según se indica en la ficha de análisis de altos valores correspondiente al mes de mes de junio para este indicador:

"...Este indicador ha sufrido afectación con el Alineamiento Organizacional, debido a que desapareció el Área de Clientes Estratégicos y con respecto a las Sucursales se les incorporaron labores de la antigua Área Administración de la Energía Altos Consumidores, lo que se ha reflejado en enfocarse en la capacitación de las nuevas labores y actualización de documentos al respecto. Se espera que para el mes de Agosto, 22 se pueda retomar las labores..."

En correo electrónico del 13-10-2022 la gestora estratégica para la Dirección Comercialización indicó:

"...la propuesta para la Mejora de los Procesos se llevó a cabo previo al Alineamiento Organizacional, de manera que las Unidades estaban abocadas a cerrar brechas de las Sucursales Áreas Técnicas y la antigua Administración de la Energía y en el caso de la Unidad de Mercadeo y Gestión de Clientes, al desaparecer esta y el Área Clientes Estratégicos, se modificó radicalmente lo solicitado. En el caso de las Sucursales se ha venido trabajando con una Comisión que ha venido atendiendo la actualización documental (ver correo), sin embargo, desde esta Dirección se ha considerado necesario nombrar a una persona que pueda asumir esta tarea para los más de 200 documentos pendientes de revisión y actualización que poseemos, dado que la persona designada se pensionó ..."

Y en correo electrónico del 24-10-2022 el exjefe de la Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente (anterior estructura organizacional) indicó:

"...remito el plan que en su momento me remitió Vanessa, para atender el tema de Mejora de Procesos, pero esto era cuando existía Clientes Estratégicos, dicha área al día de hoy y luego del Alineamiento Estratégico, desapareció del organigrama. Ahora bien, este plan se formuló, tal y como indiqué, cuando estaba clientes estratégicos, ahora esta tarea lo absorbió Mercadeo Relacional, y por ahora la situación que tienen es completamente distinta, por lo que mi recomendación, es que Oscar Carvajal realice un nuevo Plan de Acción, bajo su óptica, y necesidades, y hacer este a un lado..."

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

Indicador	Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de avance iniciativas de mejoras (PAA)	100%	45.43%	45.73%

Dependencia: Dirección Estrategia Empresarial

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante la revisión de la documentación suministrada por la gestora estratégica para la Dirección Estrategia Empresarial (DEE), por correo electrónico del 30-09-2022: avance metas de desempeño de enero a junio 2022; correos electrónicos de la coordinación para suministro y análisis de documentación entre el Proceso Análisis Administrativo (PAA) y las áreas involucradas en los cuatro estudios planificados en el primer semestre; entrega de estudio "*Recuperación de morosidad y consumos dejados de facturar y Devolución de saldos a favor*", se corroboró un avance del 44.73% de una meta esperada a junio del 49%. Debido a que en el avance metas de desempeño de enero a junio se indicó un progreso acumulado del 44.73% y en el "*Informe de avance Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023 V-08, II trimestre 2022*", página 53, se reporta 45.43% se solicitó aclaración al coordinador ai del PAA sobre esta diferencia. En correo electrónico del 31-10-2022, el coordinador ai del PAA indicó que el avance real correcto es de 44.73%, de ahí la diferencia entre la meta reportada para el segundo trimestre y la validada.

En el apartado "*Análisis de datos del indicador*", de la ficha de parametrización, para este indicador de contribución, se validó según los valores promediados mensualmente, el rendimiento fue regular (amarillo) en tres meses consecutivos (enero, febrero, marzo), en abril y mayo se muestra un rendimiento bueno (verde), y en junio se reporta regular (amarillo). Mediante correo electrónico del 04-11-2022, el coordinador ai del PAA suministra copia del correo con fecha del 10-06-2022 enviado al Proceso Gestión de Riesgos y Control Interno, en dicho correo se adjuntó el plan preventivo con la indicación de actividades, responsables y programación para su ejecución.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 31-10-2022 el coordinador a. i. del PAA indicó:

"...Durante el mes de junio, la causa de no haber cumplido con el porcentaje planificado corresponde a que gran parte de la información suministrada por los jefes de los procesos, así como la coordinación de sesiones de trabajo con los mismos, se pudieron concretar hasta finales del mes de junio, debido a que los jefes de los procesos tuvieron afectación en las cargas de trabajo, a raíz del Alineamiento Organizacional 2022. Si bien para el mes de junio se tuvo rezago en el cumplimiento de la meta, la situación fue compensada en los meses de julio y agosto, presentando los resultados de los tres estudios a la Dirección Comercialización el día 24 de agosto del presente año. Mediante la carta 2100-0389-2022 se remiten los resultados a dicha dirección (nota adjunta)., dicha finalización e inicio de estudios nuevos se tiene programada para el mes de julio ...".

Adjunto al correo electrónico antes indicado, se suministró el oficio 2100-0389-2022 del 01-09-2022 enviado por PAA a la Dirección Comercialización, con asunto "*Informe de resultados de los estudios de procesos Modo de atención presencial, Cálculo del monto a facturar,*

impresión y distribución de facturas y Ejecución de solicitudes sucursales", con lo que se estaría concluyendo los estudios programados a finalizar en junio.

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 junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de avance iniciativas de mejoras (PMAF) DAF	100%	38%	51.29%

Dependencia: Dirección Administración y Finanzas

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En revisión efectuada al oficio 3001-0263-2022 del 12-07-22, enviado al Proceso de Planificación y Responsabilidad Social por la Dirección Administración y Finanzas con asunto "*Ajuste fichas de parametrización de los indicadores por alineamiento organizacional*", suministrado por la Gestora Estratégica para la Dirección Administración y Finanzas (DAF) mediante correo electrónico del 05-10-2022, se determinó que las iniciativas PMAF que debe atender la DAF son:

- "A.1.1.16 Automatización proceso de devolución según despacho y
- A.2.1.1 Establecer modelo de compras menores y su automatización".

Mediante la revisión de la ficha "*Análisis ALTOS valores*" para los meses de enero a junio 2022, donde la DAF comunicó el avance de cumplimiento de los indicadores, suministrado en el correo mencionado; y en la revisión de la documentación probatoria (reportes de avance individuales, cronogramas, correos de coordinación con el interesado), suministrados por la jefatura de la Unidad Logística, mediante correo electrónico del 12-10-2022, se validó una meta acumulada a junio de 51.29%, de una meta esperada del 39.5% según se indica en el documento "*Informe de avance Estrategia Empresarial, CNFL 2019- 2023 V-08*", adjunto al oficio 2001-0854-2022 de 04-08-2022, para ese mes, se determinó que la meta se cumple.

La diferencia con el valor reportado de 38%, se da debido a que para su cálculo se toman los valores reportados en los cronogramas utilizados para la atención de las iniciativas "A.1.1.16 Automatización proceso de devolución según despacho" y "A.2.1.1 Establecer modelo de compras menores y su automatización", realizados mediante la herramienta Microsoft Project, específicamente en el campo "% complete". Según la documentación en línea de Microsoft para la herramienta "Project", se define el campo "% Complete" como la Duración real / Duración * 100. Por lo que este campo indicó un avance en tiempo, no en avance real.

Para la iniciativa A.2.1.1 el valor en el campo "%Complete", utilizado para el cálculo de avance reportó un 59%, al realizar el recálculo con el avance real el valor validado es de 75.07%, y para la iniciativa A.1.1.16 el valor en el campo "%Complete" utilizado para el cálculo de avance reportó un 19%, al realizar el recálculo con el avance real el valor es de 27.50%. Por promedio simple el valor total del avance validado es de 51.29%

En el apartado "*Análisis de datos del indicador*", de la ficha de parametrización, se observó que el reporte de avance para este indicador de contribución inicia a partir del mes de junio.

Según los valores promediados mensualmente, el rendimiento para el mes de junio fue bueno (verde).

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 junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de la implementación de las iniciativas de PMAF asignadas a la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano.	100%	0%	34.90%

Dependencia: Dirección Administración y Finanzas

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante la revisión de la documentación suministrada por la gestora estratégica para la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano (UCGTH), (cronogramas de registro de avance, minutas de reunión, correos con entregas parciales por parte del Proceso Sistemas de información de Área de soporte) en correo electrónico del 30-09-2022, se realizó un cotejo con el avance reportado en la ficha de parametrización y se validó un avance del 34.90% de una meta esperada a junio del 58.70%. En el documento "Informe de avance Estrategia Empresarial, CNFL 2019- 2023 V-08", adjunto a la nota 2001-0854-2022 de 04-08-2022, no se reporta avance a junio; la validación se realiza con lo indicado a junio tanto en el documento "ESTRATEGIA EMPRESARIAL CNFL 2019-2023 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN - Junio 2022" como en la ficha de parametrización y análisis de altos valores.

En el apartado "Análisis de datos del indicador", se validó que la meta no se alcanzó satisfactoriamente, según los valores promediados para el II trimestre, el rendimiento fue bueno (verde) para el mes de enero y bajo (rojo) para los meses de febrero, marzo, abril, mayo, junio 2022. Mediante correo electrónico del 07-11-2022, la gestora estratégica de la UCGTH suministra copia del oficio 2601-0533-2022 con fecha del 08-09-2022 enviado al Proceso Planificación y Responsabilidad Social, por la UCGTH comunicando el plan remedial para este indicador, y adjunta documento word con dicho plan donde se indica: "...Debido a que dependemos de empresa externa no podemos plantear una reprogramación...".

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 30-09-2022, suministrado por la gestora estratégica de la UCGTH, indicó:

"...pero de acuerdo con diversas vicisitudes no se ha logrado ese porcentaje de cumplimiento principalmente por atrasos de parte de INTERBITCO quienes son la parte externa contratada para la atención de las automatizaciones.

Como parte de las acciones remediales, pues se está a la espera de la renovación del contrato con el proveedor indicado para retomar las iniciativas y ver si se logran los desarrollos entre ente año y los inicios del 2023..."

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

Indicador	Meta 2022	Meta II trimestre Reportada	Meta II trimestre Validada
Porcentaje de avance del plan de trabajo Modernización tarifaria	100%	80,09%	80,08%

Dependencia: Unidad Aseguramiento de Ingresos y Gestión de Pérdidas de Energía

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador", se muestra una meta acumulada para el II trimestre de 2022 de un 80,08% de avance y se determinó que la meta se cumple.

Se validó la obtención del 80,08% acumulado en dicho periodo, mediante la nota 2011-0216-2022 emitida por la Unidad Aseguramiento de Ingresos y Gestión de Pérdidas de Energía, que comunicó el avance de cumplimiento del indicador y en la revisión de la hoja denominada "Plan de Trabajo Modernización Tarifaria 2023" incluida en el archivo "Ficha Modernización Tarifaria", que detalla las actividades, su estado, cronograma de ejecución y el avance con corte a junio 2022. Es importante señalar, que el dato reportado por la Administración presentó una diferencia que no es material (0.01); corresponde a un redondeo.

III.5 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 junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de confiabilidad del sistema de generación de energía instalado	96%	97.71%	97.71%

Dependencia: Dirección Generación de la Energía

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

La meta mensual está establecida en un 96% para el 2022 y los datos reportados por la Administración y los validados por la Auditoría Técnica Procesos de Realización dan como resultado un porcentaje promedio semestral de 97.71%, se determinó que la meta se cumple.

La meta validada del 97.71% se toma de insumo de la fórmula establecida para el cálculo para el indicador incluida en la ficha de parametrización correspondiente a: utilizar una tasa de salidas forzadas ajustada, la cual se aplica a cada unidad generadora y a cada planta en general; al dato que se obtiene, se aplica la fórmula del indicador "1 - FOrd (tasa de salidas forzadas ajustada)" y se promedian los datos de las plantas por mes, posteriormente se promedian los datos por semestre.

En el apartado "Análisis de datos del indicador" de la ficha de parametrización, para este indicador de contribución, se validó según los valores promediados mensualmente, que el rendimiento para los 6 primeros meses de 2022 fue bueno (verde).

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 junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de disponibilidad operativa de las plantas de generación.	92.10%	93.56%	93.56%

Dependencia: Dirección Generación de la Energía

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

La meta anual está establecida por un promedio de 92.10% para el 2022, la proyección para el II trimestre se estimó en un promedio de 90.77% y los datos reportados por la Administración y los validados por la auditoría dan como resultado un 93.56%, se determinó que la meta se cumple.

La meta validada del 93.56% se tomó de insumo de la fórmula establecida para el cálculo para el indicador incluida en la ficha de parametrización correspondiente al análisis realizado sobre cada planta, su promedio mensual por unidad generadora y conglomerado general, de acuerdo con los factores de criterio establecidos por la Administración: Horas Disponibles por Máquina, Horas en Reserva, Falla de Sistema, Averías (eléctrica o mecánica), lavados y mantenimientos planeados.

En el apartado "Análisis de datos del indicador" de la ficha de parametrización, para este indicador de contribución, se validó según los valores promediados mensualmente, que el rendimiento para los 6 primeros meses de 2022 fue bueno (verde).

Objetivo Estratégico: OEP 01-1 Optimizar los procesos internos mediante la modernización y transformación digital

Indicador: IOEP 01-2 Porcentaje de avance de las iniciativas de redes inteligentes en CNFL

Meta: 80%

Responsable: Gerencia General

Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
80%	76.15%	76.20%

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión y recálculo de los datos suministrados por el Equipo Implementador REI, según correo electrónico del 01-11-2022, entre los que se encuentran: la ficha de parametrización y análisis de altos valores para el periodo de enero a junio 2022; los correos con la verificación mensual, realizada por el Equipo Implementador REI, los reportes y documentación probatoria de avance enviados por los líderes de iniciativa, se determinó una meta validada de

76.20% en relación con la meta reportada del 76.15% y una esperada a junio 2022 de 74.18%, se determinó que la meta se cumple.

Debido a que en el avance metas de desempeño de enero a junio 2022, se indicó un porcentaje acumulado del 76.20% y en el "Informe de avance Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023 V-08, I Semestre 2022" página 36, se reporta tanto 76.15% como 76.20%, se solicitó aclaración al Equipo Implementador REI sobre esta diferencia, quienes mediante correo electrónico del 01-11-2022 indican que el avance real correcto reportado es de 76.20%, de ahí la diferencia entre la meta reportada para el II trimestre y la validada.

En el apartado "Análisis de datos del indicador", de la ficha de parametrización, para este indicador estratégico, se validó según los valores promediados mensualmente, el rendimiento fue bueno (verde) para los meses de enero, febrero, marzo, junio, para el mes de abril se muestra un rendimiento regular (amarillo).

III.7 Objetivo de Contribución: Controlar la disponibilidad de los sistemas de información medulares.

Indicador	Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
% Disponibilidad de los Sistemas ADMS - SIGEL - NETSENSE.	99%	99.63%	99.59%

Dependencia: Dirección Distribución de la Energía

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el análisis de los datos "Control de horas y días hábiles SIGEL enero a junio 2022.xlsx" y "Control de horas y días hábiles sistema ADMS -SAAD enero a junio 2022.xlsx", correspondiente a los registros de control de tiempo efectivo por días laborados en la continuidad del servicio de los sistemas indicados por mes, definido por el Área Administración Sistemas de Información Eléctrica (anterior estructura organizacional) y suministrado por la gestora estratégica de la Dirección Distribución en correo electrónico del 26-09-2021 se determina que la meta se cumple. El Área Auditoría Procesos de Realización y Gestión de Servicios realizó el recálculo con los datos suministrados para los meses de enero a junio y se validó una disponibilidad del 99.59% de un reportado 99.63%.

La diferencia entre el dato reportado y el validado, se da que por redondeo y uso de decimales utilizado en el mes de abril se reportó 98.00% y según el recálculo realizado lo correcto es 97.76%; para el mes de mayo se reportó 99.77% y según el recálculo realizado lo correcto es 99.76%, aspecto que afectó el acumulado de enero a junio 2022.

En el apartado "Análisis de datos del indicador" de la ficha de parametrización, para este indicador de contribución, se validó según los valores promediados mensualmente, por lo que el rendimiento para los 6 primeros meses de 2022 fue bueno (verde).

III.8 Objetivo de Contribución: Ejecutar las iniciativas de TI para Redes Inteligentes

Indicador	Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de avance del plan de trabajo las iniciativas de TI para Redes Inteligentes	100%	75.50%	75.10%

Dependencia: Dirección Transformación y Gestión Tecnológica**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

Mediante el análisis de la documentación suministrada por los coordinadores de los procesos encargados de atender las iniciativas de TI para las Redes Inteligentes a saber:

-Proceso Servicios de Conectividad de Red de Infocomunicaciones (PSCRI). Mediante correo electrónico del 05-10-2022 suministró: diseño de rutas para la instalación de enlaces de fibra óptica, presupuestos, contrataciones realizadas, informes de instalación y reacondicionamiento de enlaces por parte del proveedor (informes: 596, 597, 716, 717, 718, 719 sobre las instalaciones realizadas entre los meses de mayo a junio y en atención a la orden de servicio No.299-2022 del 17-02-2022) lo que corresponde a un avance del 72% según los pesos asignados a cada tarea del cronograma, queda pendiente la tarea "Elaboración de Rutas de Conectividad para Red de Campo" a realizar.

-Proceso Servicios de Administración de la Red de Infocomunicaciones (PSARI). Mediante correo electrónico del 05-12-2022 suministró: cronogramas, proceso de contratación de equipo, comprobantes de recepción de equipo. Mediante expediente SICOP 2021PP-000287-00002000 se verificó la recepción de los 284 equipos contratados, lo que corresponde a un avance del 79.29% según los pesos asignados a cada tarea del cronograma, queda pendiente las tareas "Configuración de equipos" e "Instalación de equipos".

-Proceso Sistemas de Información Técnicos (PSIT). Mediante correo electrónico del 11-10-2022 suministró: reportes de avance mensual con el avance individual por analista según los desarrollos asignados individualmente. Las tareas a realizar son las habituales para el desarrollo de sistemas como lo son: análisis de requerimientos, análisis de interfaces, modificación y creación de tablas de bases de datos, programación de código y otras específicas de cada actividad. Al mes de junio 2022, no se contaba con productos terminados, por lo que la validación se realizó con el reporte de avance condesado incluido en la ficha de parametrización, adjunto al oficio No.2801-0192-2022 del 07-06-2022, donde la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC) comunicó a la Dirección Transformación y Gestión Tecnológica el Avance de la Estrategia Empresarial UTIC, se valida un avance real del 74%.

Plan de trabajo acordado de las iniciativas del Proceso Sistemas de Información Técnicos, para el año 2022

Ejecutar el 100% de las actividades correspondientes al plan de trabajo para implementar un análisis y diseño de la ampliación de la interface entre los Sistemas de Información APIPRO, ADMS y SIGEL usando el ESB, durante el año 2022.

Ejecutar el 100% de las tareas correspondientes al año 2022 de la interfaz Apipro-SIGEL usando el modelo CIM por medio del ESB.

Finalizar el 100% de las tareas de Requerimientos de la Contratación del cronograma para adquirir el Data Warehouse en la nube durante el año 2022
Ejecutar al 100% de las actividades de la fase constructiva, del cronograma correspondiente a la implementación de los indicadores en SIINCAS con información del OMS, durante el año 2022.
Ejecutar en el 2022, el 100% del cronograma correspondiente al desarrollo de la etapa constructiva del nuevo módulo de SIMCAE para la sistematización de los reportes de monitoreo de la calidad de la energía en dispositivos AMI, que se entrega a la ARESEP.
Ejecutar al 100% de las actividades de la fase constructiva, del cronograma correspondiente a la implementación del módulo Monitoreo de Tension de circuitos MT, para el Sistema de Monitoreo de Calidad de Energía (SIMCAE), durante el año 2022.
Ejecutar 90 % las actividades programadas para el 2022 del cronograma migración sistemas del PROSITE.
Ejecutar el 100% de la primera etapa del cronograma de mejoras a los procesos de creación de Cliente Red, durante el año 2022.

Se promedió los avances reportados por cada proceso (PSCRI 72%, PSARI 79.29%, PSIT 74%) y se obtuvo una validación a junio del 75.10%, determinado que la meta se cumple.

La diferencia con el 75.50% reportado se debe a manejo de decimales y redondeo.

En el informe de avance Estrategia Empresarial, CNFL 2019- 2023 V-08, adjunto al oficio 2001-0854-2022 de 04-08-2022, en el comportamiento de la meta, se corroboró según los valores promediados para el II trimestre, que el rendimiento fue bueno (verde), solo en el mes de mayo 2022 se presentó un rendimiento regular (amarillo).

III.9 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 junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo de la UTIC establecido para la optimización de los procesos administrativos financieros para el año	100%	41%	48.03%

Dependencia: Dirección Transformación y Gestión Tecnológica

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En revisión efectuada a la ficha "Análisis ALTOS valores" para los meses de enero a junio 2022, documento adjunto al oficio 2801-0192-2022 donde la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación comunicó 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 electrónico del 19-10-2022, se validó una meta acumulada a junio de 48.03%, de un porcentaje esperado del 38%, y se determinó que la meta se cumple.

La diferencia con el valor de la meta reportada de 41%, se da debido a que los valores reportados corresponden a lo indicado en los cronogramas realizados mediante la herramienta Microsoft Project para la atención de las iniciativas TH.2.4 Elaborar y Automatizar los Perfiles de Puestos, TH.2.5 Elaborar y Automatizar el Manual de Especialidades por Dependencia, TH.7.1 Automatizar el control y registro único de cursos e instructores, específicamente en el campo "%complete",

este campo indica un avance en tiempo, no en avance real, por lo que al realizar el recálculo con el avance real registrado se presentó esa diferencia con el validado.

En el apartado "Análisis de datos del indicador" de la ficha de parametrización, para este indicador de contribución, se validó según los valores promediados mensualmente, que el rendimiento para los meses enero, febrero, marzo, abril fue bueno (verde) y para los meses de mayo y junio fue bajo (rojo).

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

Indicador	Meta junio 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Plan de Gestión de Activos	100%	52.50%	52.50%

Dependencia: Dirección Generación de la Energía

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

La meta anual se estableció en un 100% para el 2022, la proyección para el primer semestre se estimó en 55% y los datos reportados por la Administración y los validados por la auditoría dan como resultado un porcentaje de 52.50%, se determinó que la meta no se cumple.

La validación se realizó verificando el avance semestral de las iniciativas del plan, mediante los archivos "MS Project" suministrados, donde se detalla el avance de las distintas iniciativas que conglomeran el promedio del indicador, siendo estas: Creación Fichas de Criticidad y Actualización en API PRO, Propuesta de compra repuestos electromecánicos 2023, Análisis Costo Ciclo de Vida, Seguimiento y Revisión del Mantenimiento Autónomo en las Plantas de Generación, Análisis de Fallas, Gestión de compra del Software en confiabilidad, Implementación del software en confiabilidad, Implementación del plan de formación en confiabilidad y Seguimiento del Plan de Seguridad de Infraestructura Civil de Plantas de Generación.

En el apartado "Análisis de datos del indicador", hoja Excel "Gestión de Activos", se validó que la meta se alcanzó satisfactoriamente, según los valores promediados semestralmente; el resultado registrado como rendimiento fue bueno (verde) en cinco meses consecutivos (enero, febrero, marzo, abril y mayo) y solo junio 2022 muestra un rendimiento individual de regular (amarillo).

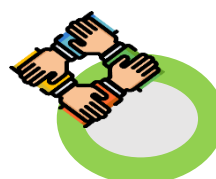
COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 27-10-2022, el gestor del indicador manifestó lo siguiente:

"...El incumplimiento para el primer semestre del presente año para el indicador en cuestión se da por parte de la Unidad de Mantenimiento de Plantas de Generación, una de las dos dependencias de la Dirección Generación que integran esfuerzos en este tema. Básicamente se presenta un problema con la asignación de recursos financieros para la adquisición de un software de confiabilidad y la contratación de la capacitación sobre este mismo tema. De hecho, en el apartado 6 (observaciones mensuales) de la ficha de seguimiento del indicador se detalla esta situación: "Junio: Para la UMPG, se presenta un desfase significativo en el avance de este mes (desempeño de 51%), que afecta en menor grado el desempeño acumulado (94%). El principal atraso se encuentra en la asignación de los recursos financieros para la adquisición del software

de confiabilidad y la contratación de la capacitación pertinente (se ha logrado minimizar un poco el impacto de esto último con 50% de personal proyectado que aprovecha capacitación asignada por Comité Técnico de GA). Se estará aclarando con el Área Presupuesto en próximos días la expectativa para obtener dichos recursos. Por otra parte, para la UOPG ...".
 Ahora bien, me parece importante indicar que, en los meses subsiguientes a junio, el indicador ha mostrado un comportamiento óptimo, logrando una recuperación del avance acumulado al 100%...".

2.4 PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO



Objetivo Estratégico: OEAC 01-1 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 2022	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%	94%	94%

Dependencia: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador - TH 2.6 Cargas de trabajo", que muestra una meta acumulada para el II trimestre del 2022 de un 94% de avance, se determinó que la meta se cumple.

Para validar el 94% del avance reportado, se procedió a verificar las siguientes evidencias: minutas No. 0014-2022 del 28-02-2022, 0042-2022 del 26-04-2022, 0062-2022 del 7-06-02-2022 y 0069-2022 del 14-06-2022, que describen las actividades y acuerdos, para atender el plan de trabajo establecido, se logró obtener el documento "Cargas de Trabajo".

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

Indicador	Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de avance del Plan de trabajo de Sucesión	100%	18%	18%

Dependencia: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador- Sucesión", se muestra una meta acumulada para el II Trimestre del 2022 de un 18% de avance, se determinó que la meta no se cumple.

Para validar el 18% del avance del plan de trabajo de sucesión, se revisó una muestra aleatoria de los siguientes documentos Minutas F-107: No 005-2022 del 24-06-2022 "Seguimiento Sucesión", No. 006-2022 "Gestión de Sucesión, propuesta final", 010-2022 del 03-06-2022 "Método Abreviado para completar ternas puestos críticos", cotizaciones para el Taller Mentoring en la CNFL, afiches para la invitación al Taller Virtual y charlas de sensibilización sobre el tema "Rol del Mentoring y la Transferencia del Conocimiento".

Se observó que durante el periodo de febrero a junio 2022 se presentó un desempeño bajo, por lo que según nota 2020-0215-2022 del 31-08-2022 sobre los "Criterios para la formulación de planes remediales y preventivos", cuando un indicador estratégico presente dos meses consecutivos un desempeño "bajo" (rojo) en su valor acumulado, de acuerdo con los parámetros establecidos en el registro especial seguimiento y análisis de datos, se debe aplicar un plan remedial, por lo que se procedió a verificar la existencia del plan remedial.

La meta acumulada del semestral de este indicador corresponde a 36%.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En la ficha de parametrización "Análisis de datos del indicador- Sucesión", se indicó en el resumen del II trimestre, lo siguiente:

"...El avance durante este semestre ha sido un poco difícil debido a que el plan de sucesión se ha atrasado por circunstancias de agenda que no dependen directamente de nosotros, se ha avanzado en lo que ha sido posible. El 24 de junio en la reunión con la Gerencia General se nos solicitó nuevamente revisar la estrategia de abordaje de sucesión, lo cual implica un cambio en el Reglamento y plan de trabajo para este 2022. Es necesaria esta estrategia aprobada por la Gerencia General para poder avanzar con más claridad en la gestión de Sucesión..."

Indicador: IOEAC 01-1 Cumplimiento de acciones para retención de los trabajadores

Meta: 97%

Responsable: Gerencia General - Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano

Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
97%	32,55%	32,55%

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador - Ficha Retención", se muestra una meta acumulada para el II Trimestre de 2022 de un 32,55% de avance, se determinó que la meta no se cumple.

La validación del porcentaje de avance 32,55%, se efectúa con el avance del Objetivo de Contribución: "Cumplir con el Plan de Modernización de Teletrabajo programado en el año", el cual es medido por dos indicadores: 1-"Porcentaje de avance del Plan para la implementación

del nuevo modelo de teletrabajo”, se revisó una muestra aleatoria de los documentos relacionados con el teletrabajo: formalización, cursos de inducción, modificación de los contratos y los formularios F-AI039 Planes de Desempeño, sobre diversas acciones requeridas para la gestión del teletrabajo, además los oficios 7320-0163-2022 del 23-05-2022, 2602-0301-2022 del 09-05-2022, Informe de mejores prácticas y correo electrónico del 27-06-2022, sobre diversas acciones requeridas para la gestión del teletrabajo, F-107 Minuta de reunión del 27-06-2022. No obstante, este indicador fue afectado en su cumplimiento producto del alineamiento organizacional y el traslado de las actividades de un mes a otro. Cabe señalar que la meta acumulada presentó un bajo desempeño para los meses de febrero a junio de 2022. En ese sentido, mediante correo electrónico del 01-11-2022, la gestora no remitió un plan remedial.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante el documento denominado “Informe de avance Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023 V-08”, adjunto a la nota 2001-0854-2022 del 04-08-22, página 38, se indicó:

“... Se realizó el proceso de renovar 894 contratos de teletrabajo y se han recibido 814 debidamente firmados, debido al proceso de alineamiento organizacional que se comunicó en el mes de mayo, se identificaron 235 contratos que se deben modificar, los cuales fueron actualizados en el mes de junio, se inició con el envío por medio del SIGED.

Se logró custodiar 704 planes de desempeño de 753 en total de trabajadores evaluados para el 2022, no obstante, por los cambios del alineamiento se deben realizar el cambio de 59 planes...”.

IV.3 Objetivo de Contribución: Cumplir con el Plan de Modernización de Teletrabajo programado en el año

Indicador	Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Porcentaje de avance del Plan para la implementación del nuevo modelo de teletrabajo	100%	30%	30%

Dependencia: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

En el reporte denominado “Análisis de datos del indicador- Plan Teletrabajo”, se muestra una meta acumulada para el II trimestre de 2022 de un 30% de avance, se determinó que la meta no se cumple.

Para validar el 30% del avance del plan de trabajo de Teletrabajo, se revisó una muestra aleatoria de los documentos relacionados con el teletrabajo: formalización, cursos de inducción, modificación de los contratos y los formularios F-AI039 Planes de Desempeño, sobre diversas acciones requeridas para la gestión del teletrabajo, además los oficios No. 7320-0163-2022 del 23-05-2022, 2602-0301-2022 del 09-05-2022, Informe de mejores prácticas y correo electrónico del 27-06-2022, sobre diversas acciones requeridas para la gestión del teletrabajo, F-107 Minuta de reunión del 27-06-2022.

Se observó que, durante el periodo de enero a marzo 2022, se presentó un desempeño bajo. En ese sentido, mediante correo electrónico del 01-11-2022, la gestora indicó lo siguiente: "...Para el Programa Teletrabajo no nos solicitaron Plan Remedial en el I Semestre 2022...".

La meta acumulada semestral de este indicador corresponde a 32%.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En la ficha de parametrización "Análisis de datos del indicador- Plan Teletrabajo", se indicó en el resumen del II trimestre, lo siguiente:

"...no obstante, por los cambios del alineamiento se deben realizar el cambio de 59 planes. Se han realizado un total de 35 ingresos y el 100% ha sido capacitado en la modalidad de trabajo y se han ejecutado el 100% de los cambios solicitados a los contratos..."

IV.3 Objetivo de Contribución: Cumplir con el Plan de Modernización de Teletrabajo programado en el año

Indicador	Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Cantidad de concursos internos ejecutados	16	7	7

Dependencia: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador- Concursos", se muestra una meta acumulada para el II trimestre de 2022 de 7 concursos, se determinó que la meta no se cumple.

Se validó la obtención del avance de 7 concursos realizados en el periodo, se procedió a verificar el "Registro de seguimiento Concursos" con corte a junio 2022. Se observó que existe un bajo desempeño durante los meses de marzo a junio 2022. Se determinó la existencia de un plan remedial.

La meta acumulada semestral de este indicador corresponde a 8 concursos.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En la ficha de parametrización "Análisis de datos del indicador- Concursos", se indicó en el resumen del II Trimestre, lo siguiente: "...I Semestre: Durante el primer semestre, los meses de enero y febrero se finalizaron 3 concursos del año 2021 que se incluyen para este año 2022 como parte de la gestión realizada del Proceso Atracción y Selección, respecto al año 2022 se finalizaron 4 concursos internos..."

Indicador: IOEAC 01-2 Porcentaje de desempeño de la organización
Meta: 84%
Responsable: Gerencia General - Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano

Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
84%	0%	No validada

SITUACIÓN DETERMINADA (NO VALIDADA)

En el Informe de avance "*Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023, I Semestre*" comunicado mediante el oficio No 2001-0854-2022 por la Gerencia General, se indicó lo siguiente: "*...Indicador con programación anual. Depende del resultado de las metas de desempeño...*".

Indicador: IOEAC 01-3 Porcentaje de avance Programa Gestión de Cambio (HRF y PIEN)
Meta: 100%
Responsable: Gerencia General - Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano

Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
100%	15%	15%

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

En el reporte denominado "*Análisis de datos del indicador - Análisis GCO-HRF*", se muestra una meta real acumulada para el II Trimestre de 2022 de un 15%, se determinó que la meta no se cumple.

Para validar el 15% del avance reportado, se procedió a verificar las siguientes evidencias: minutas GCO 0021-2022 del 23-05-2022 y el "*Informe Técnico con corte a mayo 2022*" que describe las siguientes iniciativas: RED PON ICE (desestimada), Puente AyA, DescarboneICE, Ruta Verde, Optimización Generación y Optimización Distribución (en proceso), se analizó el seguimiento del avance de las iniciativas determinadas, éstas se mantienen en estado de proceso, sujetas a otras acciones que requieren aprobación o emisión de criterios por parte de entes interesados tanto internos y externos para su continuidad, por tanto, se analizó modificar el plan de trabajo y retomar el seguimiento de las iniciativas a partir de setiembre 2022.

Se observó que al 30 de junio de 2022 no se registraron acciones de avance para el indicador correspondiente, asimismo, desde el mes de abril a junio 2022, presentó un desempeño bajo. Se determinó la existencia de un plan remedial.

Cabe mencionar que en el Informe de avance "*Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023, I Semestre*", comunicado mediante el oficio No. 2001-0854-2022 por la Gerencia General al Consejo de Administración, página 39, se describe como meta acumulada del indicador de un 25%, no obstante, mediante correo electrónico del 14-10-2022, se obtuvo la "*Ficha de Análisis de Datos del indicador*", suministrada por la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano, en donde se detalla una meta acumulada de un 23%, reflejando una variación de un 2% en la medición del indicador.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante consulta efectuada por correo electrónico del 21-10-2022, a una funcionaria del Proceso Planificación y Responsabilidad Social, referente a la variación del 2% en la medición del indicador, señaló lo siguiente:

"...De acuerdo a lo que comentamos vía TEAMS respecto a este indicador, el dato aportado por la Gerencia en el mes de junio fue de 25%. El dato se incluyó en el SIIG..."

En reunión sostenida con la Gerencia General y la Dirección Estrategia Empresarial (DEE) el 13-12-2022 el Director de la DEE señaló que se solicitó al Consejo de Administración, realizar el cambio del indicador estratégico para que sea "Porcentaje de Avance Programa Gestión del Cambio Organizacional"; el cambio se hizo efectivo en la versión 09 de la Estrategia Empresarial. En dicho documento se indica lo siguiente:

". . . A partir del año 2021, la Administración Superior designó la actividad de Gestión de Cambio dentro del Proceso Capacitación, razón por la cual, le fue asignado el indicador estratégico "Porcentaje de avance del plan de Gestión de Cambio Organizacional para las Comisiones de Estrategia y Hoja de ruta Financiera", recientemente, se determinó que dado al poco avance de desarrollo de estas iniciativas, era muy difícil que el indicador de gestión de cambio no se viera afectado ya que si no hay desarrollos o avances en los procesos de implementación por parte de las iniciativas HRF y PIEN, no se generan requerimientos de gestión de cambio, por lo tanto, el porcentaje se percibirá sin progreso. Esto coadyuvó a sugerir un replanteamiento de medición y alcance del indicador ya que con la formalización del Proceso Gestión del Cambio (según Alineamiento Organizacional 2022), el enfoque se expande de manera integral a toda la empresa, por lo tanto, además del acompañamiento para las iniciativas HRF y PIEN, también es importante evidenciar todos los esfuerzos que se están realizando de manera conjunta . . ."

Objetivo Estratégico: OEAC 02-1 Mejorar las competencias estratégicas y de liderazgo en el recurso humano

Indicador: IOEAC 02-1 Porcentaje de líderes de la CNFL con participación en actividades de crecimiento

Meta: 40%

Responsable: Gerencia General

Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
40%	57,63%	57,63%

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En el reporte denominado "Análisis de datos - Análisis de Líderes" se muestra una meta acumulada para el II Trimestre de 2022 de un total de 57,63%, se determinó que la meta se cumple.

Para validar el avance de la meta acumulada 57,63%, se consideró una muestra aleatoria que evidencia las charlas impartidas (listado de asistencia F-190 y pantallazos de cursos virtuales), se obtuvo la "Lista de Líderes 2022", y en donde se observó que, de un total de 238 puestos de Líderes, se han formado 138 personas con corte al 30 de junio.

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

Indicador	Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Horas ejecutadas del plan de capacitación	27000 hrs	18141,50 hrs	18141,50 hrs

Dependencia: Gerencia General**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

En el reporte denominado "*Análisis de datos del indicador-Hrs capacitación*", se muestra una meta acumulada para el II Trimestre de 2022 de 18141.50 hrs, se determinó que la meta se cumple.

Para validar el avance de la meta acumulada 18141.50 horas, se procedió a verificar las siguientes evidencias: Informe de horas de capacitación, donde se observó el reporte de las horas de capacitación realizadas y los formularios F-190 registros de asistencia e información pertinente a las capacitaciones.

Indicador: IOEAC 02-2 Porcentaje de migración de cursos presenciales a virtuales**Meta anual: 50%****Responsable: Gerencia General**

Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
50%	24,76%	24,52%

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En el reporte denominado "*Análisis de datos del indicador -Cursos Virtuales*", se muestra una meta acumulada para el II trimestre semestre de 2022 de un total de 24,52%, se determinó que la meta se cumple.

Para validar el avance de la meta acumulada 24,52%, se procedió a verificar las siguientes evidencias: F-190 registros de asistencia e información pertinente a las capacitaciones con las evidencias al corte de junio. Asimismo, se determinó una variación de 0.24% respecto a lo reportado por la Administración y lo validado por la Auditoría producto de un redondeo en la fórmula aplicada, misma que se considera que no es material en el cumplimiento de la meta acumulada.

2.5 PERSPECTIVA SOCIO AMBIENTAL



Objetivo Estratégico: OESA 01-1 Fomentar la creación de valor implementando un modelo integral de sostenibilidad

Indicador: IOESA 01-1 Estrategia fomento de movilidad eléctrica (Ruta verde)

Meta: 100%

Responsable: Dirección Comercialización

Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
100%	43%	18%

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

En el reporte denominado "*Análisis de datos del indicador- Análisis Ruta Verde*", se muestra una meta acumulada para el II trimestre de 2022 de un 18% de avance, se determinó que la meta no se cumple.

Para validar el avance de la meta acumulada del 18%, mediante el correo electrónico del 28-09-2022, se obtuvo el plan de trabajo de movilidad eléctrica, se procedió a verificar las siguientes evidencias: 1) la instalación y apertura del centro de recarga en alianza con el MOPT, 2) se realizaron varias acciones para la instalación de los otros dos centros de recarga en alianza con FORUM I y RECOPE, 3) se formalizaron los planes pilotos para la instalación de carga semi rápida en: Parqueo Público TATA, Hotel Sheraton, Condominio Horizontal Comercial, Parque Empresarial FORUM II y otros, 4) participación en el Foro Ambiental 2022 Movilidad Sostenible-MOPT y 5) Promociones y asesorías a solicitud del MOPT.

Se observó que al 30 de junio del 2022 no se registraron acciones de avance para el indicador correspondiente.

Cabe mencionar que en el Informe de avance "*Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023, I Semestre*", comunicado mediante el oficio No. 2001-0854-2022 por la Gerencia General al Consejo de Administración, página 44, se describe como real acumulado del indicador un 43%, no obstante, la "*Ficha de Análisis de Datos del indicador-Análisis Ruta Verde*", suministrada por la Dirección Comercialización, detalla un real acumulado de un 18%, reflejando una diferencia de un 25%.

La meta acumulada semestral de este indicador corresponde a 40%.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante consulta efectuada vía correo electrónico del 01-11-2022, a una funcionaria del Proceso Planificación y Responsabilidad Social, referente a la variación del 18% en la medición del indicador, mediante correo electrónico del 02-11-2022, indicó lo siguiente:

"... le indico que efectivamente se determina que por parte del gestor de la Dirección Empresarial se dio un error de digitalización dando una diferencia de un 2%, se remitirá un correo con su observación a la Dirección correspondiente. Se aclara que el dato real es el consignado en el SIIG, la Dirección deberá considerar el ajuste en los próximos meses.

Respecto a la observación al plan de trabajo que no concuerda con el avance en el SIIG, se indica que la responsabilidad recae en la Dirección, no corresponde al Proceso de Planificación y Responsabilidad social, estar revisando el origen de cada dato y las pruebas documentales que lo respaldan, dado que el director es el que aprueba la información que se incluye en el SIIG..."

Indicador: IOESA 01-2 Número de centros de recarga rápida instalados

Meta: 3

Responsable: Dirección Comercialización

Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
3	1	1

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador -Análisis Recarga", se muestra una meta acumulada para el II trimestre de 2022, de 1 instalación, se determinó que la meta se cumple.

Para validar el avance de la meta acumulada de una instalación, mediante correo electrónico del 28-10-2022, se evidenció la instalación y apertura del centro de recarga, en alianza con el MOPT.

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

Indicador	Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Plan de Trabajo para la instalación de Centros de Recarga Rápida	100%	91%	91%

Dependencia: Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador -Análisis Recarga", se muestra una meta acumulada para el II semestre de 2022 de un 91% de avance, se determinó que la meta se cumple.

Para validar el avance de la meta acumulada 91%, mediante el correo electrónico del 28-09-2022, se obtuvo el plan de trabajo de movilidad eléctrica, así como las evidencias dónde se comprueban las acciones para la instalación de los otros dos centros de recarga en alianza con FORUM I y RECOPE y en el correo electrónico del 28-10-2022, se evidenció la instalación y apertura del centro de recarga, en alianza con el MOPT.

Indicador: IOESA 01-3 Cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas pertinentes

Meta: 100%

Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
100%	100%	100%

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión del reporte denominado "Análisis de datos del indicador - Cumplir con los requisitos de las partes interesadas", se muestra una meta acumulada para el II Trimestre de 2022 de un 100%, se determinó que la meta se cumple.

Se verificó las acciones realizadas con las partes interesadas por parte de cada una de las Direcciones:

- Administración y Finanzas, efectuó la remisión de los informes pertinentes con la Contraloría General de la República con relación a la "Ejecución presupuestaria" a la Gerencia sobre la "Actualización del Plan Financiero 2022"
- Comercialización: Las gestiones y acciones realizadas ante la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos, según las gestiones requeridas.
- Estrategia Empresarial: Las gestiones y acciones realizadas ante el Instituto Nacional de Seguro, Ministerio de Salud y otros entes externos.
- Generación: Las gestiones y acciones realizadas sobre: Informes del listado de proyectos para la formulación del Plan de Expansión de la Generación con Instituto Costarricense de Electricidad y otros entes externos.
- Distribución: Las gestiones y acciones realizadas con las Municipalidades, productos de servicios de estudios de ingeniería sobre "Solicitudes de alumbrado público".

V.0 Objetivo de Contribución: N/A

Indicador	Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Cumplir con los requisitos de las partes interesadas DAF	100%	100%	100%

Dependencia: Dirección Administración y Finanzas

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador- Análisis PIP", se muestra una meta acumulada para el II trimestre de 2022 de un 100% de avance, se determinó que la meta se cumple.

Con base en la información suministrada por medio del correo electrónico del 21-09-2022 de la Dirección Administración y Finanzas, se seleccionó una muestra aleatoria de las acciones relacionadas con las partes interesadas, en donde se evidencian en los siguientes oficios No.: 2001-651-2022 "Remisión Mayo CGR", 2001-0559-2022 "Remisión CGR", 3101-0278-2022 "Rendición Cuentas I Semestre 2022" y 3320-0140-2022 "Actualización Plan Financiero 2022".

V.0 Objetivo de Contribución: N/A

Indicador	Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Cumplir con los requisitos de las partes interesadas DC	100%	100%	100%

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

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador- Análisis PIP", se muestra una meta acumulada para el II trimestre de 2022 de un 100% de avance, se determinó que la meta se cumple.

Con base en la información suministrada por medio del correo electrónico del 28-09-2022 de la Dirección Comercialización se obtuvo la matriz con la trazabilidad y el seguimiento para cada uno de las gestiones presentadas y las acciones realizadas ante la ARESEP.

V.0 Objetivo de Contribución: N/A

Indicador	Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Cumplir con los requisitos de las partes interesadas DEE	100%	100%	100%

Dependencia: Dirección Estrategia Empresarial**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador- Análisis 5", se muestra una meta acumulada para el II trimestre de 2022 de un 100% de avance. Se determinó que la meta se cumple, con base en la información suministrada por medio del correo electrónico del 23-09-2022 de la Dirección Estrategia Empresarial, se revisó una muestra aleatoria de los documentos relacionados con las acciones realizadas con las partes interesadas: apertura de bitácora digital ambiental SETENA-PHBI, boleta VE O2 Ministerio de Salud semanas 01 a la 06 del 2022, actualización de la base datos sistema de información COPS, RV F17-Informe Anual de oficina de Salud Ocupacional 2021 y I Informe de Regencia Ambiental de la PEVC 2022.

V.0 Objetivo de Contribución: N/A

Indicador	Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Cumplir con los requisitos de las partes interesadas DGE	100%	100%	100%

Dependencia: Dirección Generación de la Energía

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador- Partes Interesadas", se muestra una meta acumulada para el II trimestre de 2022 de un 100% de avance. Se determinó que la meta se cumple, con base en la información suministrada por medio del correo electrónico del 28-09-2022 de la Dirección Generación de la Energía se revisaron los oficios: 7001-0055-2022 del 24-02-2022, 7001-0114-2022 del 18-05-2022, 7001-0116-2022 del 18-05-2022, 7001-0120-2022 del 20-05-2022, 7001-0135-2022 del 08-06-2022 y 7001-0136-2022 del 09-06-2022.

V.0 Objetivo de Contribución: N/A

Indicador	Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
Cumplir con los requisitos de las partes interesadas DD	100%	100%	100%

Dependencia: Dirección Distribución de la Energía

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En el reporte denominado "Análisis de datos del indicador- Análisis PIP", se muestra una meta acumulada para el II trimestre de 2022 de un 100% de avance. Se determinó que la meta se cumple, con base en la información suministrada por medio del correo electrónico del 20-09-2022 de la Dirección Distribución, se obtuvo el detalle del seguimiento que se realiza con las Municipalidades para el cumplimiento del indicador establecido, se detallan los requerimientos y las acciones mediante las cuales se atendieron, las cuales se incluye en la ficha de parametrización del registro denominado "Datos" que incluye la descripción de cada obra, así como, el oferente que atendió el requerimiento, fecha de inicio y finalización de la obra, el ejecutor del servicio y su estado actual de ejecución.

Indicador: IOESA 01-4 Plan Integral de Sostenibilidad (social y ambiental)

Meta: 100%

Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
100%	55%	54%

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En el reporte denominado "Plan Integral de Sostenibilidad (social y ambiental)", se muestra un real acumulado para el II trimestre del 2022, de un 54% de avance, se determinó que la meta se cumple.

Para validar el 54%, se obtuvo las evidencias de las acciones y gestiones de los siguientes planes que conforman la medición del indicador: 1) Gestión Empresarial conformado por los subprogramas: Carbono Neutralidad, Compras sostenibles y Seguimiento Ambiental, Formación y Comunicación Ambiental, Gestión de Residuos y otros, 2) Responsabilidad Social: conformado por la atención de las Unidades Habitacionales y Centros Educativos, 3) Plan de Salud y Seguridad Labora: se cumple con la implementación de los programas de vigilancia médica de la salud.

Se determinó una variación de 1% por redondeo en la fórmula aplicada, no obstante, esto no representa una materialidad mayor que afecte el cumplimiento de la meta acumulada.

V.2 Objetivo de Contribución: Cumplir requerimientos anuales establecidos en cada plan

Indicador	Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
% de avance de los programas del Plan de Gestión Ambiental Empresarial PGAE	100%	50,31%	50,31%

Dependencia: Dirección Estrategia Empresarial

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En el reporte denominado "Avance Estrategia US - Análisis 2", se muestra un real acumulado para el II trimestre del 2022, de un 50,31% de avance, se determinó que la meta se cumple.

Se corroboró la información obtenida de la Dirección Estrategia Empresarial, para lo cual se validó los informes mensuales que contienen el detalle de las actividades y acciones realizadas para el cumplimiento de los programas del Plan de Gestión Empresarial (PGAE) de los siguientes temas: capacitación de sensibilización en temas de carbono de neutralidad a 10 altos consumidores, talleres a verificadores internos y actores claves, enfocados en la actualización de las normas de referencia para la Carbono Neutralidad 14%, inspección y seguimiento a altos consumos de agua potable, láminas informativas con los consumos de agua potable, capacitación del personal de la empresa DEQUISA sobre aspectos ambientales, capacitación de personal sobre el manejo y cuidado en el uso de agroquímicos, monitoreo de fauna acuática y macroinvertebrados en el Lago Cote.

V.2 Objetivo de Contribución: Cumplir requerimientos anuales establecidos en cada plan

Indicador	Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
% de ejecución de los programas del Plan PSySO.	100%	54%	55%

Dependencia: Dirección Estrategia Empresarial

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En el reporte denominado "Avance Estrategia US- Análisis 3", se muestra un real acumulado para el II trimestre de 2022 de un 55% de avance, se determinó que la meta se cumple.

Se corroboró la información obtenida de la Dirección Estrategia Empresarial, para ello se validó los informes mensuales que contienen el detalle de las actividades y acciones realizadas para el cumplimiento de los programas que conforman el Plan PSySO, los cuales se detallan mediante los informes de KPI Reactivos ASSSL 2022 y el detalle del Plan de salud laboral que está compuesto por: consultas asistencial, crónica, teleconsulta, laboral, enfermería, días por incapacidad, atención psicoterapéutica clínica, laboral y grupal, consultas fisioterapia laboral, casos especiales, laboral INS, informe a la Caja Costarricense del Seguro Social - reporte

mensual de horas por consulta, diario actividades de seguridad laboral, plan de formación y toma de conciencia en SST.

Según los datos y el análisis la diferencia del 1% respecto a lo reportado por la Administración y lo validado por la Auditoría corresponde a un tema de decimales en el Sistema SIGG y la fórmula de la ficha que la Administración presenta los datos los redondeada.

V.2 Objetivo de Contribución: Cumplir requerimientos anuales establecidos en cada plan

Indicador	Meta 2022	Meta II Trimestre Reportada	Meta II Trimestre Validada
% de avance del plan de trabajo de Responsabilidad Social	100%	57,98%	57,98%

Dependencia: Dirección Estrategia Empresarial

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

En el reporte denominado "*Ficha PIRS AE*", se muestra un real acumulado para el II trimestre de 2022 de un 57,98% de avance, se determinó que la meta se cumple.

Para la validación del 57,98% de la meta acumulada, se revisó una muestra aleatoria de los documentos referidos a las acciones capacitación ejecutadas a los siguientes centros educativos: Bitácoras de participación en: Liceo de Pavas, Jorge Debravo, Escuela San Martín en Barva, CTP San Pedro en Barva (nocturno), CTP Parrita Nocturno y en las Unidades Habitacionales formalizadas mediante los reportes obtenidos de las Sucursales: Heredia, Desamparados y Guadalupe, Informe de Sostenibilidad 2021, así como los resultados del Plan Integral de Sostenibilidad.

Cabe mencionar que en el Informe de avance "*Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023, I Semestre*", página 54, comunicado mediante el oficio No. 2001-0854-2022 por la Gerencia General al Consejo de Administración, se presentó una imagen obtenida del Sistema Información Integrado para la Gestión (SIIG) que describe como real acumulado un 58,18%, no obstante, mediante correo electrónico del 14-10-2022, se obtuvo la "*Ficha PIRS AE*", presentando una variación de un 0,20%.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante consulta efectuada vía correo electrónico del 31-10-2022, a una funcionaria del Proceso Planificación y Responsabilidad Social, referente a la variación del 0,20% en la medición del indicador, en respuesta de correo electrónico del 02-11-2022, indicó lo siguiente:

"... le indico que efectivamente si se dio un error de digitalización por parte de la gestora de la Dirección Estrategia Empresarial, se les remitió un correo con su observación.

Tal y como lo conversamos, el dato oficial es el que se encuentra en el SIIG, adicionalmente ya cuenta con el Visto bueno del Director, la Dirección debe ajustar en los siguientes meses la diferencia que se dio en este mes."

3. OPORTUNIDADES DE MEJORA

3.1 Generales

(proceso de control)

- 1) Solicitar a la Gerencia y Direcciones que, en cuanto a los informes sobre la Estrategia Empresarial, se documente y comunique a las Dependencias responsables, que correspondan, los formatos de presentación de datos al Consejo de Administración, principalmente sobre:
 - Uso de cifras en: colones, miles o millones (esto se observa que varía, según la Dirección que prepara la información).
 - Cantidad de decimales empleadas en las fórmulas de cálculo, sobre todo, al utilizar porcentajes. *(En algunos casos se dan diferencias por redondeo o por el uso de más o menos decimales).*

(proceso de dirección)

- 2) Solicitar a la Gerencia General y Direcciones que, cuando se presenten cambios que conlleven al traslado de algún indicador, de una dependencia a otra, se coordine lo pertinente, con el fin de que se pueda mostrar o evidenciar del logro de los objetivos, sin que el cambio de responsable conlleve la omisión de datos en los informes para el Consejo de Administración. *Por ejemplo, el IOEC 03-1 Cantidad de productos y servicios nuevos (cantidad adicional por año), en el indicador del objetivo de contribución "Plan de trabajo para comercialización de productos y servicios nuevos", se presenta un avance de cero (0), debido al traslado del indicador de la Dirección Comercialización (DC) a la Unidad Desarrollo del Negocio (UDN).*

3.2 Específicas

(gestión del riesgo)

- 1) Analizar la conveniencia de establecer el mecanismo de control de cambios cuando las actividades de las iniciativas requieran variación, así como, asegurar que en el expediente conste la justificación del cambio y la comunicación a la instancia superior competente.

(proceso de control)

- 2) Analizar lo que corresponda, para que la meta y el dato real reportado del indicador "Costos y gastos controlables", agrupen las mismas partidas (proporción de la inflación, posible pérdida por retiro de luminarias y gastos por intereses al Fondo, entre otras) y sean comparables los datos.

(proceso de control)

- 3) Tomar las acciones que correspondan para que, el saldo revelado en los Estados Financieros de los costos operativos por dependencia, sean concordantes con el Alineamiento organizacional, así como los reportes que contengan este dato.

(proceso de dirección)

- 4) Asegurarse se presente al Consejo de Administración, un seguimiento periódico sobre las medidas llevadas a cabo, para el control del porcentaje de pérdidas de energía y un análisis de su impacto con el fin de tomar las acciones oportunas.

Nota: considérese el aumento en el porcentaje del indicador IOEF 01-5 Porcentaje de pérdidas de energía eléctrica, al presentar un incremento durante el último periodo.

(proceso de control)

- 5)** 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", según lo establecido en la nota 3001-0434-2020 del 21-10-2020. Este aspecto fue comunicado en el oficio 1001-0836-2021 del 21-12-2021 "Resultados Seguimiento Estrategia Empresarial 2019-2023 (II Trimestre 2021).

(proceso de control)

- 6)** Valorar la conveniencia de que, para los indicadores asociados con porcentajes de avance, que utilicen en el registro la herramienta de Microsoft Project, se emplee la facilidad de peso por actividad y no por el tiempo.

Nota: Considérese para los indicadores Porcentaje de avance iniciativas de mejoras (PMAF) DAF y Porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo de la UTIC establecido para la optimización de los procesos administrativos financieros para el año, se emplea el campo "% Complete", ya que este campo promedia la duración, tiempo utilizado en cada tarea y no el avance real, por lo que esto podría afectar el dato que se reporta de avance del indicador.

(proceso de dirección)

- 7)** Tomar las acciones que correspondan para que, la Dirección Comercialización valide y estandarice la plantilla o formato de la tabla utilizada para el cálculo del indicador IOEC 01-1, Tiempos de instalación de servicios (monofásico baja tensión), de manera que este sea uniforme en las Unidades Sucursales Central, Desamparados, Escazú, Guadalupe y Heredia, con el fin de evitar una afectación en los resultados del cálculo del indicador en detalle.

(proceso de dirección)

- 8)** Asegurarse se documente el criterio técnico que debe emplearse para el cálculo del indicador IOEC 01-4 Tiempo de Reconexión, de tal manera que sea uniforme para todas las sucursales, considerando el servicio al cliente.

(proceso de dirección)

- 9)** Analizar si las actividades de formación en Municipalidades (incluidas en el indicador "Actividades de formación sobre soluciones energéticas, en los centros educativos, Municipalidades y Comunidades", del objetivo estratégico "OEC 02-1 Atraer, retener y fidelizar los clientes"), deben permanecer como fuente de información, debido a que estas, actualmente, no se están llevando a cabo, según se detalló en la situación determinada de este indicador.

2. SERVICIO: 6.1.1 Seguimiento estrategia empresarial 2019-2023

Alcance: Seguimiento a las metas para cumplir con los objetivos establecidos en las perspectivas de la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023, periodo II Trimestre 2022.

Oficio 1001-0713-2022 enviado el 16 de diciembre de 2022

DIRIGIDO: Consejo de Administración

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

PROCESO GESTIONAR LA CADENA DE ABASTECIMIENTO

1. SERVICIO 6.1.5 Contratación de Bienes y Servicios

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

Servicio Preventivo de Advertencia, relacionado con el servicio de auditoría 6.1.5 Contratación de Bienes y Servicios

Oficio 1001-0033-2023 enviado el 02 de febrero de 2023

DIRIGIDO: Unidad Proveeduría Empresarial

SITUACIÓN DETERMINADA

D.1) En reunión de comunicación de resultados del servicio de auditoría, realizada el 01-02-2023 juntamente con la jefatura de la Unidad Logística, siendo también el jefe interino del Área Transportes y Taller y, los Coordinadores de proceso de dicha Área, se comentaron las siguientes recomendaciones:

"1) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para asegurarse que, en los expedientes de los procedimientos de contratación, se evidencie lo establecido en la Ley No. 9986, artículo No.63 "Requerimientos mínimos", inciso f) "...Invitación, a través del sistema digital unificado, a un mínimo de tres oferentes idóneos para que participen..."

Al respecto, el jefe de Unidad indicó lo siguiente:

"...actualmente el Área Transporte y Taller no está bajo ninguna excepción de contratación (no está contratando ningún servicio) y más bien tiene una cantidad importante de unidades que están a la espera de poder realizarles los trabajos correspondientes, pues con la entrada de la Ley No. 9986, la Unidad Proveeduría Empresarial a la fecha no ha formalizado ninguna normativa o instrucción que permita saber cómo debe de procederse y bajo que figura de contratación, por lo que hasta que no se disponga de la misma y no es hasta ese momento que se sabrá como se debe proceder con la posible aplicación de los artículos No. 63 y No. 14 de la Ley, tema que es genérico para toda la empresa".

"3) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que, se implementen los mecanismos de control requeridos en los procedimientos de compra de bienes y servicios, en atención a lo establecido en la Ley No.9986, artículo 14 "Obligaciones del oferente y contratista", inciso f "Cumplir con las obligaciones de la seguridad social..."

Al respecto, el jefe de Unidad indicó lo siguiente:

"...actualmente el Área Transporte y Taller no está bajo ninguna excepción de contratación (no está contratando ningún servicio) y más bien tiene una cantidad importante de unidades que están a la espera de poder realizarles los trabajos correspondientes, pues con la entrada de la Ley No. 9986, la Unidad Proveeduría Empresarial a la fecha no ha formalizado ninguna normativa o instrucción que permita saber cómo debe de procederse y bajo que figura de contratación, por lo que hasta que no se disponga de la misma y no es hasta ese momento que se sabrá como se debe proceder con la posible aplicación de los artículos No. 63 y No. 14 de la Ley, tema que es genérico para toda la empresa".

La jefatura interina del Área Transportes y Taller comentó que, ha tenido una incapacidad de lograr darles el mantenimiento a los equipos, principalmente a las grúas que son requeridas para atender el servicio esencial suministrado por la Compañía.

D.2) Mediante la circular 3001-0028-2023 del 01-02-2023 emitida por el Director de la Dirección Administración y Finanzas, se indicó:

"...

3. Aprobación de transacciones

El monto máximo por transacción es de ¢200 mil y bajo ninguna circunstancia se permite fraccionar una compra (pasar más de una vez la tarjeta para una misma compra)

La aprobación de transacciones de compra según el procedimiento es de la siguiente forma:

Jefatura	Monto máximo autorizado
Jefatura de Área	¢100 000,00
Jefe de Unidad	¢150 000,00
Director (a)	¢200 000,00
Director (a), Dirección Administración y Finanzas y Dirección Generación**	Hasta el monto máximo exento del impuesto de renta
Gerente General y Auditor (a)	Hasta el monto máximo exento del impuesto de renta

*** Exclusivamente para atender casos excepcionales del Área Transportes y Taller, por ejemplo servicios de reparación, compra de llantas y otros repuestos".*

ADVERTENCIA

Con base en la situación determinada en este oficio y a la normativa aplicable, se previene a la Unidad Proveeduría Empresarial lo siguiente:

(gestión del riesgo)

F.1) Asegurarse que las operaciones (adquisición de compra de repuestos y accesorios de vehículos; mantenimiento y reparación de vehículos; adquisición de llantas; reencauche de llantas y otros) realizados por el Área Transportes y Taller, no se vean afectadas por la ausencia de lineamientos o reglamentos internos, para la aplicación del marco legal aplicable.

(gestión del riesgo)

F.2) Asegurarse que, las actividades esenciales de la CNFL no se estén viendo afectadas, por la ausencia en la formulación de la normativa interna, relacionada con la adquisición de bienes y servicios.

(gestión del riesgo)

F.3) Asegurarse que los Administradores de Contratos conozcan, oportunamente, los deberes y obligaciones que les corresponde ejercer, para los procedimientos de contratación, posterior a la entrada en vigencia de la Ley General de Contratación Pública No.9986, considerando que ya no aplica lo que se establecía para dichos Administradores, en el Reglamento para los Procesos de Contratación de las Empresas del Instituto Costarricense de Electricidad para contrataciones que se realicen a partir del 1-12-2022.

**Resultados del servicio de auditoría 6.1.5 Contratación de Bienes y Servicios
Oficio 1001-0038-2023 enviado el 07 de febrero de 2023
DIRIGIDO:** Unidad Logística

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados en materia de los procedimientos de contratación de escasa cuantía y solicitudes de compra, con el fin de validar la efectividad y eficacia de los mecanismos de control utilizados, para llevar a cabo los procedimientos de contratación de bienes y servicios que realiza la Administración, para prevenir que los riesgos de corrupción y fraude no se materialicen, de forma que se establezcan los controles y las regulaciones necesarias sobre el proceso de contratación, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable, por parte de la Unidad Proveeduría Empresarial, en aspectos tales como:

Evaluación de concursos de adquisición y de escasa cuantía, en el cumplimiento de elementos de control asociados con el objeto de contratación, uso de la figura proveedor único, monto adjudicado y oferente (s) que participaron; evaluación de la eficiencia y efectividad de los procedimientos de contratación bajo la figura "Otros trámites" o por "Excepción", con base en los requerimientos establecidos en el cartel y el cumplimiento de la normativa vinculante, así como, los procedimientos de contratación "Solicitudes de Compra Rápida" para determinar la eficiencia y efectividad, asociado al objeto de contrato determinado, los mecanismos de control utilizados para la adquisición de bienes y servicios, en cumplimiento de la normativa correspondiente.

Adicionalmente, se validó las actividades de seguimiento y control de los procedimientos de contratación "concursos de adquisición", en las diversas fases realizadas por la Unidad Proveeduría Empresarial y el seguimiento y cumplimiento del Plan de Adquisición Anual.

RECOMENDACIONES

(gestión del riesgo)

1) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para asegurarse que, en los expedientes de los procedimientos de contratación que le corresponde participar al Área Transportes y Taller, se evidencie lo establecido en la Ley No. 9986, artículo No.63 (Licitación Reducida) "Requerimientos mínimos", inciso f) "...Invitación, a través del sistema digital unificado, a un mínimo de tres oferentes idóneos para que participen...". En caso de que se llegue a aplicar el artículo No.66 de la Ley (Procedimiento de Urgencia), deberán dejarse acreditadas las razones especiales, lo cual deberá ser suscrito por funcionario competente.

(gestión del riesgo)

2) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que, se implementen los mecanismos de control requeridos en las actividades que le corresponde participar al Área Transportes y Taller en las contrataciones de servicios, referente a la atención de lo establecido en la Ley No.9986, artículo 14 "Obligaciones

del oferente y contratista”, inciso f “Cumplir con las obligaciones de la seguridad social”.

(gestión del riesgo)

3) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que, en el Área Transportes y Taller se aseguren de que, los expedientes administrativos de los vehículos contengan toda la documentación relacionada con las reparaciones efectuadas. Además, deberá determinarse si existen casos similares a los indicados en esta observación”.

(procesos de control)

4) Tomar las acciones que corresponda, dejando evidencia documental de ello, para que, se realice un análisis integral de la gestión documental del Área Transporte y Taller, para asegurar que esté alineada con la optimización de los procesos que se desarrollan en el Área incluyendo los mecanismos de registro utilizados actualmente.

(Ver Anexo sobre Ley General de Contratación Pública No.9986)

**Servicio Preventivo de Advertencia, relacionado con el servicio de auditoría 6.1.5 Contratación de Bienes y Servicios
Oficio 1001-0041-2023 enviado el 08 de febrero de 2023
DIRIGIDO:** Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA

D.1) La Dirección Administración y Finanzas comunicó, por medio de correo electrónico del 02-02-2023 a los “*Trabajadores de CNFL*”, la Directriz Compras con Tarjeta, Circular 3001-0028-2023 del 01-02-2023; en el punto “3. *Aprobación de transacciones*” específicamente, en lo que corresponde al monto autorizado para la adquisición de bienes y servicios, sobre la atención de casos excepcionales del Área Transportes y Taller, se indicó lo siguiente:

“...La aprobación de transacciones de compra según el procedimiento es de la siguiente forma:

Jefatura	Monto máximo autorizado
Jefatura de Área	Ø 100 000,00
Jefe de Unidad	Ø 150 000,00
Director (a)	Ø 200 000.00
Director(a), Dirección <u>Administración y Finanzas y</u> <u>Dirección Generación**</u>	Hasta el monto máximo exento del impuesto de renta
Gerente General y Auditor (a)	Hasta el monto
****	máximo exento del impuesto de renta

*** Exclusivamente para atender casos excepcionales del Área Transportes y Taller, por ejemplo servicios de reparación, compra de llantas y otros repuestos...*

***** En casos de excepción calificada y con previa autorización de la Gerencia, se pueden realizar compras por un monto mayor a los Ø 200 mil y hasta el monto máximo exento de impuesto sobre la renta. Se excluyen de esta gestión las compras que se pueden realizar mediante el mecanismo normal de compras (SIACO)...”. (el subrayado no es del original)*

D.2) Mediante correo electrónico del 02-02-2023, el Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora le consultó a la Coordinadora Gerencial, lo siguiente:

"... como parte del proceso de revisión de un servicio de auditoría que se llevó a cabo por esta Auditoría Interna, se requiere se nos indique si, de parte de la Gerencia General, se autorizó formalmente lo indicado en la circular comunicada mediante la nota No. 3001-0028-2023 del 01-02-2023, en el punto 3. Aprobación de transacciones, específicamente, en lo que corresponde al monto autorizado por el Director de la Dirección Administración y Finanzas en la adquisición de bienes y servicios, para la atención de casos excepcionales del Área Transportes y Taller..." (el subrayado no es del original)

En respuesta a la consulta, mediante correo electrónico del 03-02-2023, la Coordinadora Gerencial indicó lo siguiente:

"... de parte de la Gerencia General, no se ha realizado ningún acto formal que autorice lo indicado en la circular comunicada mediante la nota No. 3001-0028-2023 del 01-02-2023, en el punto 3. Aprobación de transacciones, específicamente, en lo que corresponde al monto autorizado por el Director de la Dirección Administración y Finanzas en la adquisición de bienes y servicios, para la atención de casos excepcionales del Área Transportes y Taller. Recibimos el oficio respecto al tema por lo que procederemos a atender según corresponda".

D.3) No se logró determinar en la citada "Directriz compras con Tarjeta", alguna indicación sobre cómo actuar en la selección de proveedores en caso de que se requieran adquirir servicios o compras de repuestos no planificados para el Área Transportes y Taller, bajo condiciones de excepción ni referencia sobre los requisitos que deben observarse, según lo establecido en los artículos 12 *Compra con Fondos de Caja Chica* y 15 *Reparaciones indeterminadas* indicados en el Reglamento a la Ley General de Contratación Pública, cuando por su naturaleza y monto pueda emplearse como medio de pago la tarjeta institucional.

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 potestad que se atribuyó el Director de la Dirección Administración y Finanzas, en la Circular 3001-0028-2023 del 01-02-2023, para el caso específico "*autorización hasta el monto máximo exento del impuesto de renta en los casos excepcionales del Área Transportes y Taller*", por la contratación de servicios de reparación o por la compra de llantas y otros repuestos, atiende el cumplimiento de la normativa vigente.

(gestión del riesgo)

F.2) Asegurarse que exista una regulación para la selección de los proveedores, en casos de excepción cuando se utilice como medio de pago la tarjeta institucional, mediante un análisis de las necesidades empresariales, para la adquisición de servicios o compra de repuestos, de forma que se justifique formalmente la excepción en atención de lo que se establece en los artículos 12 y 15 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública No.9986.

PROCESO GESTIONAR LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE/SUBPROCESO GESTIONAR ESTADOS FINANCIEROS E INFORMACIÓN CONTABLE

1. SERVICIO 3.1.1 Obras en construcción

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

Resultados del servicio de auditoría 3.1.1 Obras en Construcción

Oficio 1001-0008-2023 enviado el 16 de enero de 2023

DIRIGIDO: Unidad Desarrollo del Sistema de Distribución

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con los registros contables de la cuenta Obras en Construcción, 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.

Ley No. 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, artículo 30 "*Solicitud de fijación o cambios de tarifas y precios*", artículo 31 "*Fijación de tarifas y precios*" y artículo 32 Costos sin considerar, incisos b), c), d) y e).

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., 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico y 5.1 Sistemas de información.

Normas internacionales de información financiera: No.1 (Presentación de estados financieros), No.8 (Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores) y No.16 (Propiedades, planta y equipo).

Política Corporativa para la Evaluación Financiera de Proyectos de Inversión del Grupo ICE, versión de marzo 2022.

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

Procedimiento para la gestión de proyectos o épica (GPE) del Grupo ICE, apartado "6.4.5 Control de cambios (P + H)"

Plan operativo empresarial P.O.E. y Presupuesto CNFL 2022.

Plan financiero CNFL, períodos 2021 y 2022.

Liquidaciones presupuestarias del período 2022.

Documento ICE - F04-20.00.001.2005 "*Plan de Gestión I*", apartado 1.5 "*Escalas permitidas ante posibles cambios en el proyecto*".

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Tomar las acciones que correspondan para que periódicamente se realice un monitoreo a los proyectos que permita identificar un cambio a la "baja", que represente una mejora con respecto a la línea base original y con ello considerarlo en las solicitudes por ajuste tarifario presentados a la ARESEP. Con base en los resultados que se obtengan, documentar y realizar las acciones que correspondan.

(gestión del riesgo)

2) Realizar un análisis sobre la recurrencia, en proyectos de reconstrucción de la red de distribución eléctrica de la CNFL -RIDE, de las causas que dan origen a los sobrantes de materiales con el fin de determinar oportunidades de mejora en el proceso de planificación de requerimientos de materiales. Con base en los resultados que se obtengan, documentar y realizar las acciones que correspondan.

2. SERVICIO 3.4.2 Seguimiento a la hoja de ruta financiera de la CNFL

Alcance: Seguimiento a la hoja de ruta financiera de la CNFL.

Servicio Preventivo asociado con la Gestión de la Deuda en la CNFL (3.4.2 Seguimiento a la hoja de ruta financiera de la CNFL y gestión de la deuda)

Oficio 1001-0739-2022 enviado el 21 de diciembre de 2023

DIRIGIDO: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA

D.1) En la página de la intranet donde se ubican los documentos vigentes de la CNFL no se observa que la Compañía haya publicado un Manual de procedimientos para el análisis financiero de la información de deuda oficializado.

D.2) No se logró determinar que la Compañía disponga de un documento integrado que regule la gestión de la deuda y que considere aspectos tales como:

- *Política de endeudamiento*, para asegurar la obtención de recursos externos e internos en el mediano y largo plazo de forma ordenada y responsable, al menor costo posible, dentro de un nivel prudente de riesgo y bajo una senda de deuda sostenible en el largo plazo; que incluya objetivos específicos, referencia a indicadores y metas asociadas, responsabilidades y los alcances (propósitos que persiguen los recursos del endeudamiento) a los que responde la política de endeudamiento.

- *Estrategia de endeudamiento*, que enmarque los pasos que se deben seguir para lograr mantener los rangos adecuados de la deuda, en cuanto a plazo, tasa y moneda y que contemple la descripción de los riesgos de mercado que están siendo administrados y el contexto histórico de la cartera de deuda; descripción del entorno futuro para la gestión de la deuda, incluidas las proyecciones de deuda; supuestos sobre los tipos de interés y de cambio; y restricciones en cuanto a la selección de portafolio, incluidas las relacionadas con el desarrollo del mercado; descripción del análisis realizado para sustentar la estrategia de Gestión de Deuda recomendada, aclarando los supuestos utilizados y las limitaciones del análisis; la estrategia recomendada y su fundamento; indicadores y metas para evaluar el cumplimiento de sus objetivos.

- *Plan de endeudamiento*, consistente con la estrategia de gestión de la deuda, en el cual se tenga en cuenta la volatilidad subyacente de los flujos de efectivo de la Compañía y que ayude a operacionalizar la estrategia de manejo de la deuda.

D.3) La Auditoría Interna mediante Oficio 1001-0609-2020 del 04-11-2020 recomendó a la Dirección Administración y Finanzas lo siguiente:

"3) Valorar, en coordinación con la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, que se integre en el documento establecido para la Gestión Integral del Riesgo, el detalle de los tipos de riesgos financieros que declara la Compañía en los Estados Financieros auditados. Con base en los resultados tomar las acciones que correspondan".

Estos riesgos incluirían aquellos que se expone en el portafolio de pasivos de la Compañía.

D.4) Ante consulta de la profesional de auditoría encargada del servicio de auditoría, a la jefatura del Área Administración Financiera mediante la aplicación del cuestionario de control interno con fecha del 16-08-2022, se planteó: Se cuenta con normativa externa e interna relacionada a la gestión del endeudamiento que contenga: a. Gestión del endeudamiento (Eficiencia y coordinación; Transparencia y rendición de cuentas; Políticas, Planes y Estrategias, gestión de riesgos y prospectiva estratégica (buenas prácticas)) y sus funciones asociadas. b. Responsabilidades de la Compañía y equipo a cargo. c. Fines del endeudamiento. d. Metas del endeudamiento. e. Objetivos del endeudamiento? A lo cual indicó: *"Actualmente se está trabajando en un Marco Orientador Financiero que incluirá la gestión de la deuda y los puntos indicados en la pregunta; no obstante, en la operación se cumplen con las prácticas de control interno y leyes correspondientes; así como lineamientos del ICE".*

ADVERTENCIA

Con base en lo indicado en las situaciones determinadas en esta nota y en la normativa aplicable, se previene a la Gerente General a. i. de la CNFL o a quien la sustituya:

(gestión del riesgo)

F.1) Asegurarse que la Administración cuente con un documento integrado, que reúna los diversos aspectos relacionados con la gestión de la deuda, que le permita tomar acciones al menor costo posible y dentro de un nivel prudente de riesgo. Entre otros aspectos que considere lo siguiente:

- Políticas
- Estrategias (corporativas y empresariales)
- Plan de endeudamiento (metas, objetivos, indicadores)
- Regulaciones específicas, en caso de que se requiera financiar proyectos de inversión con deuda.
- Regulación para implementar las prospectivas financieras
- Funciones, responsabilidades y roles para la gestión de la deuda

(procesos de control)

F.2) Asegurarse que la Administración cuente con un manual de procedimientos, para el análisis financiero de la información de la deuda, de manera que las actividades de control estén documentadas.

(procesos de control)

F.3) Asegurarse exista la aprobación, oficialización, comunicación e implementación, ante las instancias correspondientes, de los documentos advertidos en los puntos F.1) y F.2).

Resultados del servicio de auditoría 3.4.2 Seguimiento a la hoja de ruta financiera de la CNFL y gestión de la deuda.

Oficio 1001-0007-2023 enviado el 13 de enero de 2023

DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la ejecución de las actividades programadas para el cumplimiento de la Hoja de Ruta para la Sostenibilidad Financiera, valorarlas y analizarlas, para determinar oportunidades de mejora y una evaluación del sistema de control interno asociado, con el fin de determinar la eficiencia de los procedimientos y sus controles.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas 1.2 Objetivos del SCI, inciso c.; 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; 4.5.1 Supervisión constante y 5.6 Calidad de la información.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Tomar las acciones que correspondan para que, se definan actividades concretas en una segunda etapa de la hoja de ruta para la sostenibilidad financiera, que operativicen y aseguren la implementación y seguimiento de las iniciativas que se determinaron como viables, de manera que contribuyan a mejorar la situación financiera de la Compañía. Con base en los resultados que se obtengan, documentar y realizar las acciones que correspondan y que sean aprobadas por las instancias respectivas.

(proceso de dirección)

2) Valorar la implementación de un proceso continuo de análisis de iniciativas, que sustituyan a las que se consideren como no viables en la primera etapa de la hoja de ruta financiera, las cuales respondan a una necesidad y que requieran de la aprobación por parte de las instancias respectivas. Con base en los resultados que se obtengan, documentar y realizar las acciones que correspondan.

PROCESO GESTIONAR EL TALENTO HUMANO

1. SERVICIO 3.3.1 Remuneraciones

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

Resultados del servicio de auditoría 3.3.1 Remuneraciones

Nota 1001-0063-2023 enviado el 24 de febrero de 2023

DIRIGIDO: Gerencia General

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con los registros contables de la cuenta remuneraciones, 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; la Identificación del proceso de registro de las Remuneraciones (básicas; eventuales), para corroborar el cumplimiento, suficiencia y validez de los controles internos vigentes y brindar una seguridad razonable en la toma de decisiones por parte de la

Administración Activa relacionada con esta cuenta y la corroborar el cumplimiento de normativa que se relaciona:

Ley Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, No. 8660, emitida el 13-08-2008, artículo 32.

Reglamento para la Presentación de Índices, Decreto No. 37769-C.

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, 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico y 5.1 Sistemas de información.

Normas internacionales de información financiera: No.1 (Presentación de estados financieros) y No.19 (Beneficios a los empleados).

Resoluciones 336-2005 y 1159-2007 de la Dirección Nacional de Notariado.

Reglamento Interior de Trabajo CNFL, setiembre de 1971.

Reglamento operativo para el reconocimiento y pago de disponibilidad temporal, setiembre de 2020.

Manual de políticas y bases de medición contables de la CNFL, agosto 2022.

Procedimiento Seguimiento y Control a la Ejecución y Evaluación del Plan Operativo Empresarial-Presupuesto.

Plan operativo empresarial P.O.E. y Presupuesto CNFL 2022.

Plan financiero CNFL, períodos 2021 y 2022.

Liquidaciones presupuestarias del período 2022.

RECOMENDACIONES

(procesos de dirección)

1) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que se analice la fundamentación para haberse otorgado la media jornada en los casos indicados en la observación. Con base en los resultados, ejecutar las medidas que procedan.

(procesos de dirección)

2) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que en el momento de que se definan nuevas jornadas laborales en la CNFL, se justifique formalmente la conveniencia empresarial de estas y se observe lo establecido en el artículo No. 32 de la Ley No. 8660 en donde se indica que es competencia del Consejo de Administración dictar *las normas y políticas que regulen las condiciones laborales, las obligaciones y derechos de los trabajadores.*

(procesos de dirección)

3) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que se analice, según los requerimientos de servicios notariales propios de CNFL, cuál es la necesidad de profesionales a quienes se les debe reconocer el sobresueldo por concepto de notariado, según la conveniencia empresarial, así como la distribución de los actos notariales que se requieran. Con base en los resultados, ejecutar las medidas que procedan.

Como insumo de información en el análisis que se realice, considérese la conveniencia de actualizar a la fecha, el documento "Informe Costo / Beneficio Pago Notarios CNFL" adjunto al oficio 2001-1084-2019 del 11-12-2019 de la Gerencia General, y que empleara dicha instancia para justificar la modificación de los contratos de servicios notariales.

(procesos de control)

4) Aplicar las acciones que corresponda, dejando evidencia documental de ello, para que se formalice una regulación sobre los servicios notariales² de la CNFL, en atención a los intereses empresariales y para lo cual, se reconoce el sobresueldo de notariado a los abogados designados.

(gestión del riesgo)

5) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que se analicen los casos de los abogados-notarios de la CNFL que hayan brindado servicios de notariado durante el año 2022, en jornada laboral, a trabajadores de la CNFL por ocasión de algún préstamo hipotecario adquirido en el Fondo de Ahorro y Préstamo de la CNFL, así como de otros casos, en los cuales no se logró determinar si correspondían al FAP. Con base en los resultados, ejecutar las medidas que procedan.

(procesos de dirección)

6) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que se solicite a la Junta Administrativa del FAP se analicen, por conveniencia empresarial, costo - beneficio y riesgo, los criterios empleados en la designación de notarios y en la determinación de la cantidad requerida para el FAP. Con base en los resultados, ejecutar las medidas que procedan.

Nota: Considérese que el Área Fondo de Ahorro y Préstamo, se encuentra adscrita a la Dirección Administración y Finanzas de la CNFL y que las escrituras por hipotecas de préstamos del FAP a los trabajadores se inscriben en primer grado a favor de la CNFL.

(gestión del riesgo)

7) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que se solicite a la Junta Administrativa del FAP, se valore la conveniencia de formalizar una normativa a nivel interno, que regule el servicio de notariado del FAP, que incluya el proceder de los abogados-notarios, para la ejecución de labores de notariado.

Nota: Valorar la conveniencia de realizar una encuesta a trabajadores beneficiarios de préstamos hipotecarios del FAP del año 2022 para determinar oportunidades de mejora en la regulación que se establezca.

2. SERVICIO 6.1.4 Gestión de teletrabajo

Alcance: dependencias que utilizan la modalidad de trabajo.

Resultados del servicio de auditoría 6.1.4 Gestión de Teletrabajo

Oficio 1001-0011-2023 enviado el 17 de enero de 2023

DIRIGIDO: Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la Gestión de Teletrabajo 2022, se revisaron aspectos como el control de los teletrabajadores mediante expedientes digitales; documentación relacionada como la solicitud de ingreso a la modalidad de teletrabajo, lista de autoverificación de las condiciones ergonómicas, fotografías del espacio de trabajo; adenda al contrato de trabajo; capacitaciones que brinda el Programa de teletrabajo; F-039 Plan de Desempeño y Seguimiento y su respectivo seguimiento y el cumplimiento de los requisitos que solicita el Reglamento para el Programa de Teletrabajo respecto a la autorización para teletrabajar en el extranjero y el inventario de equipo de cómputo asignado a los teletrabajadores.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009 emitidas por la CGR: 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, 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso e, 4.3.1 Regulaciones para la administración de activos, 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional, 4.5 Garantía de eficiencia y efectividad y 4.5.1 Supervisión constante.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Implementar las acciones que corresponda para que, en los expedientes de los (as) funcionarios (as) que realicen teletrabajo en el extranjero se evidencie la motivación del acto administrativo de las condiciones que establece el artículo 27, incisos "a" y/o "b" del "Reglamento para el Programa de Teletrabajo", el que requiere ser ratificado por la instancia competente para su aprobación. Se requiere dejar evidencia documental de las acciones efectuadas para implementar esta recomendación.

Nota: considérese lo indicado en la observación B) Reglamento, de este informe.

(procesos de control)

2) Aplicar las medidas de control para que se garantice el cumplimiento de lo establecido en el artículo 27, incisos a y b del "Reglamento para el Programa de Teletrabajo" cuando los funcionarios soliciten la modalidad de teletrabajo en el extranjero incluyendo motivar el acto administrativo asociado con el interés de la CNFL en que se realicen las labores desde fuera del país.

(procesos de dirección)

3) Tomar las acciones que corresponda para que el "Reglamento para el Programa de Teletrabajo", sea del conocimiento del Consejo de Administración para su ratificación con las modificaciones que se estimen necesarias realizar.

(procesos de control)

4) Documentar las acciones que se aplicarán para atender la actualización de los expedientes de los teletrabajadores que se indican en el anexo de esta observación "Revisión de Documentos en Expedientes de Teletrabajadores".

(procesos de control)

5) Girar las instrucciones que correspondan para que el Área Gestión y Desarrollo del Talento Humano revisen los expedientes de los teletrabajadores con el propósito de determinar si existen casos similares a los indicados en esta observación. Es necesario que se documenten las acciones que se van a desarrollar incluyendo las medidas que se implementarán según los resultados de la revisión que se realice.

(gestión del riesgo)

6) Tomar las acciones que correspondan para que el Programa de Teletrabajo en el Área Gestión y Desarrollo del Talento Humano disponga de los Recursos necesarios para que se logre actualizar y controlar los expedientes que se custodian. Es necesario que se documente la decisión que se considere al respecto.

(procesos de control)

7) Tomar las acciones que correspondan para que, se disponga del análisis y aprobación por parte de la dependencia a cargo del Archivo institucional, en el cumplimiento de la normativa de la gestión documental que debe prevalecer para la conformación de los expedientes de teletrabajo considerando el tipo de información y conservación (procedencia o no de la Plataforma denominada "One Drive", mecanismos de control de seguridad de la información y plazos de conservación).

Resultados del servicio de auditoría 6.1.4 Gestión de Teletrabajo

Oficio 1001-0016-2023 enviado el 19 de enero de 2023

DIRIGIDO: Dirección Transformación y Gestión Tecnológica

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la Gestión de Teletrabajo 2022, se revisó la existencia de un inventario de equipo de cómputo asignado a los teletrabajadores y si los mismos coinciden con el equipo que los teletrabajadores tienen en sus casas, con el propósito de comprobar que se cumple con los mecanismos de control establecidos y se ejecutan en forma eficiente, efectiva y económica, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable conforme a:

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, Normas 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, 4.3.1 Regulaciones para la administración de activos, 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional, 4.5 Garantía de eficiencia y efectividad, 4.5.1 Supervisión constante.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Tomar las acciones que corresponda, para que se coordine con las instancias involucradas en los procesos de teletrabajo y de control de activos, la uniformidad y alineamiento de la normativa para el control de activos. Es necesario que se documenten las acciones que se van a desarrollar.

(procesos de control)

2) Tomar las acciones que corresponda, para que el marco normativo que se defina contemple la realización oportuna de inventarios periódicos, por parte de las instancias pertinentes, a los equipos de cómputo asignados a los teletrabajadores. Es necesario que se documenten las acciones que se van a desarrollar.

(procesos de control)

3) Una vez que se disponga de las coordinaciones respectivas y del marco normativo ajustado, actualizar la información de los activos asignados a los teletrabajadores

SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE COMENTAR CON EL AUDITADO

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

SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN POR LA JEFATURA

PROCESO FACTURAR Y GESTIONAR COBRO

1. ESTUDIO 6.1.2 Aplicación del Pliego Tarifario

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

OBJETIVO

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

SERVICIOS DE AUDITORÍA EN PROCESO DE EJECUCIÓN

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

SERVICIOS DE AUDITORÍA PENDIENTES

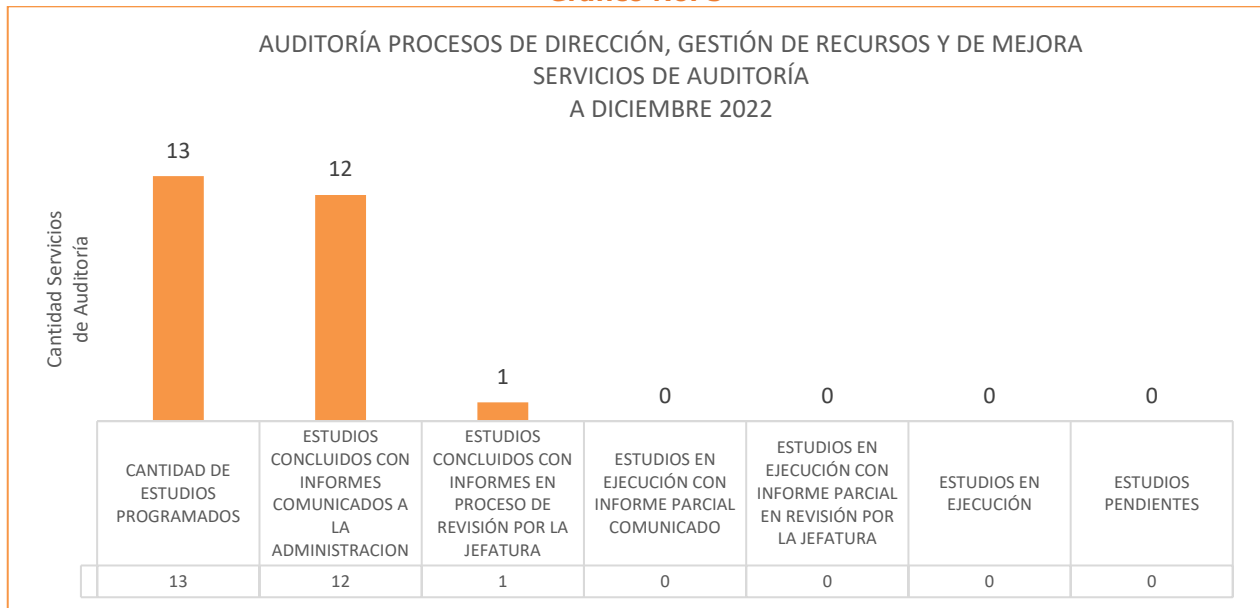
No se presentaron estudios en el Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora.

En resumen, la programación del Plan de Trabajo Anual 2022 consideró **12** servicios de auditoría: se concluyeron **12 (100%)** con informes comunicados a la Administración; **0 (0%)** concluidos con informes en proceso de comentar con el auditado; **1 (0%)** concluidos en proceso de comentar en proceso de revisión por la jefatura y **0 (0%)** servicios pendientes. Se contabiliza como un servicio de auditoría del año 2022 el comunicado a la Administración en el primer semestre de 2022 el cual, se generó del estudio de seguimiento a las recomendaciones (programado para el año 2022) relacionado con el informe 3.2.3 Gestión de obligaciones patronales.

Por otra parte, el servicio de auditoría 6.1.2 Aplicación del pliego tarifario, se encuentra en proceso de revisión por la jefatura, a la fecha de corte del presente Informe.

A continuación, se presenta gráficamente:

Gráfico No. 5



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

**Tabla No. 7
Resumen Servicios Comunicados
Correspondientes al Segundo Semestre 2022**

ÁREA AUDITORÍA PROCESOS DE DIRECCIÓN, GESTIÓN DE RECURSOS Y DE MEJORA			
No.	Nombre	Oficio de Comunicación Resultados	Dirigido a
1	3.4.1 Seguimiento estrategia empresarial 2019-2023	1001-0713-2022	Consejo de Administración
2	6.1.1 Seguimiento estrategia empresarial 2019-2023		
3	6.1.5 Contratación de bienes y servicios	1001-0033-2022 1001-0038-2023 1001-0041-2023	Unidad Proveeduría Empresarial Unidad Logística Gerencia General
4	6.1.4 Gestión de teletrabajo	1001-0011-2023 1001-0016-2023	Unidad Talento Humano Dirección Transformación y Gestión Tecnológica
5	3.1.1 Obras en construcción	1001-0008-2023	Unidad Desarrollo del Sistema de Distribución
6	3.4.2 Seguimiento a la hoja de ruta financiera de la CNFL	1001-0739-2022 1001-0007-2023	Gerencia General Dirección Administración y Finanzas
7	3.3.1 Remuneraciones	1001-0063-2023	Gerencia General

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

SERVICIO PREVENTIVO COMUNICADO EN EL PERÍODO 2022

Durante el segundo semestre del 2022, no se comunicaron servicios preventivos, adicionales a los que se derivaron de los servicios de auditoría realizados.

ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO

SEGUIMIENTO SERVICIOS DE AUDITORÍA

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 en el segundo semestre el seguimiento de los siguientes informes:

PROCESO REALIZAR LA PLANIFICACIÓN INTEGRADA EMPRESARIAL

1. ESTUDIO: Resultados del seguimiento al cumplimiento de las oportunidades de mejora (generales y específicas inciso 3) a la Estrategia Empresarial CNFL 2019- 2023 en oficio (1001-0464-2021)

Oficio 1001-0620-2022 enviado el 13 de octubre de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

CONCLUSIONES

Al 23-09-2022, de cuatro oportunidades de mejora generales, una fue atendida, tres se mantienen en proceso de atención y con respecto a la oportunidad de mejora específica, ésta fue atendida.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 1

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión del documento Oficio No. 2001-1363-2021 del 25-11-2021, anexo "Informe Integrado resultados seguimiento Estrategia Empresarial 2019-2023" comunicado por la Gerencia General a la Secretaría del Consejo de Administración y la información suministrada por la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial mediante correos electrónicos, se determinó lo siguiente:

No se evidenció la ratificación de los acuerdos de la bitácora DE-383-2022 del 10-02-2022 en el inciso 3, que indica: "Plan de implementación de la estrategia 2022" acuerdo: "Las propuestas planteadas deben ser analizadas previamente con las dependencias respectivas y posteriormente traer la decisión final para ser ratificada en una próxima reunión de Dirección Empresarial. La Unidad de Sistemas de Gestión enviará nota a las dependencias involucradas con los indicadores propuestos para su revisión".

Asimismo, en la bitácora DE-395-2022 del 28-07-2022 en el inciso 3, se trataron aspectos relacionados con el Informe de Estrategia Empresarial II Semestre y los cambios del alineamiento organizacional y responsables sobre la modificación a las

metas del plan de implementación. Cabe señalar que, este documento no evidencia las firmas de quienes participaron de la reunión.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 14-09-2022, la Coordinadora del Proceso Planificación y Responsabilidad Social le comunicó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:

Bitácora DE-383-2022 del 10-02-2022:

"Revisando el acuerdo citado en la bitácora 383, le indico que ese día se discutió la posibilidad de medir esos documentos y los discutieron la posibilidad, sin embargo, de nuestra parte no se remitieron las notas, en razón de lo anterior la próxima semana la compañera Carolina Delgado procederá a enviarlas y se definirá una fecha para ratificarlo en Dirección Empresarial".

Bitácora DE-395-2022 del 28-07-2022:

"Se adjunta aun sin las firmas dado que está en ese proceso".

OPORTUNIDAD DE MEJORA 2

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión del Oficio No. 2001-1363-2021 del 25-11-2021 anexo "Informe Integrado resultados seguimiento Estrategia Empresarial 2019-2023" remitido por la Gerencia General a la Secretaría del Consejo de Administración y la información suministrada por la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial mediante correos electrónicos, se determinó lo siguiente:

En la bitácora DE-395-2022 del 28-07-2022, la cual se encuentra sin firmas, en inciso 3 se indicó que, en el Informe de Estrategia Empresarial II trimestre se da el siguiente acuerdo: "En la perspectiva Aprendizaje y Crecimiento: En cuanto al indicador Porcentaje de avance del Programa Gestión del Cambio (HRF y PIEN), se comenta que este indicador solo contempla lo que se haga para la Hoja de ruta financiera y el Programa de iniciativas estratégicas. Don Víctor indica que no se ajusta a la realidad ya que actualmente el Programa de Gestión del Cambio está aplicando una planificación bastante amplia cubriendo acciones a diferentes procesos a nivel de la CNFL. La Gerencia solicita que se presente propuesta para cambio en el alcance de este indicador, se solicita que el documento que justifique este cambio se presente a la Unidad de Sistemas de Gestión para que se incluya esta propuesta en la documentación que se llevará al Consejo de Administración para que se apruebe el alcance de este indicador".

Mediante la nota No. 2001-0854-2022 del 04-08-2022, la Gerencia General le remitió a la Secretaría del Consejo de Administración, el Informe de avance de la Estrategia al primer semestre 2022, en donde se indicó: "Para conocimiento y aprobación de los señores y señoras del Consejo de Administración le remito Informe I Semestre de seguimiento y propuesta de modificación de la Estrategia Empresarial 2019-2023 V09, dicho documento cuenta con la revisión de esta Gerencia". En la página 40 de dicho documento, se indicó: "Solicitud de cambio en el nombre de indicador" se indica el mencionado en el acta que se cambie de "Porcentaje de avance Programa Gestión de Cambio (HRF y PIEN) *HRF: Hoja de Ruta Financiera

PIEN: Programa Iniciativas Empresariales de Negocio" a "Porcentaje de avance Programa Gestión del Cambio Organizacional" "De acuerdo con lo anterior, se agradece modificar el indicador "Porcentaje de avance del plan de Gestión de Cambio Organizacional para las Comisiones de Estrategia y Hoja de ruta Financiera", por el nuevo indicador denominado "Porcentaje de avance del plan de Gestión del Cambio Organizacional". En reunión de la Dirección Empresarial del 28 de julio del 2022, se aprueba variar el alcance del indicador para incluir toda la gestión que actualmente la CNFL realiza en materia del Gestión del Cambio en el cual hay muchos frentes de trabajo y que el cambio de alcance y el nombre del indicador sean sometidos al Consejo de Administración".

Cabe señalar que, en el capítulo III, artículo 2 del acta de la Sesión Ordinaria Virtual No. 2600, celebrada el lunes 08 de agosto de 2022, textualmente se dice:

"POR TANTO, EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN ACUERDA

- I. *Posponer la aprobación de la modificación al documento denominado "Estrategia Empresarial de la CNFL 2019-2023", Versión 09.*
- II. *Instruir a la Gerencia General para que informe en un plazo de 30 días naturales, las razones y justificaciones que mediaron para proponer el cambio del indicador 3.3. de ingresos por venta de Servicios no regulados, para que este Órgano Colegiado pueda valorar la procedencia de la disminución del indicador propuesto, en la "Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023" Versión 08 actual...".*

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 14-09-2022, la Coordinadora del Proceso Planificación y Responsabilidad Social le comunicó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:

"Los informes de avance de la Estrategia Empresarial se dan por vistos en el Consejo de Administración pero no llevan acuerdo de Consejo, solo queda especificado en las minutas del Consejo en la fecha en que fue visto".

Bitácora DE-395-2022 del 28-07-2022:

"Se adjunta aun sin las firmas dado que está en ese proceso".

OPORTUNIDAD DE MEJORA 3

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante correos electrónicos del 30-08-2022 y 14-09-2022, la Coordinadora del Proceso Planificación y Responsabilidad Social le comunicó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:

30-08-2022

"...El Expediente se encuentra en la raíz, carpeta 7, conforme se va abriendo se van desplegando las diferentes carpetas según lo establecido en los requisitos de acuerdo a lo acordado con los compañeros de Archivo central (Adjunta hoja de requisitos)".

14-09-2022

"Se adjunta correo de respuesta por parte de la compañera Xinia Vargas del Archivo Central con la cual se estableció el expediente y todos sus requerimientos (tal y como fue solicitado por la auditoría en su oportunidad de mejora inicial). Se adjunta correo.

El Expediente Centralizado se revisó y aprobó con el Director Roy Guzmán".

Es importante indicar que, la conformación del expediente mencionado en los correos citados corresponde a la información propiamente de organización de la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial y, a sus procesos relacionados con la estrategia empresarial, pero no contiene la información que respalde el cumplimiento de los indicadores estratégicos y de contribución por parte de cada dependencia encargada (Direcciones, Unidades, según le corresponda).

Adicionalmente, se revisó el sistema de información integrado para la gestión (SIIG), en donde las dependencias adicionan información de la estrategia empresarial 2019-2023; no obstante, dicho sistema no evidencia que disponga de la información completa que respalde los avances de los indicadores estratégicos y de contribución que son reportados por las Direcciones.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante reunión virtual del 23-09-2022, por la aplicación de Teams, una funcionaria del Proceso Planificación y Responsabilidad Social de la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, le manifestó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento y a su Supervisor lo siguiente: *"Cada Dirección tiene su expediente y deben remitir la información en el SIIG, sin embargo, no todos incluyen la información del seguimiento de los indicadores en forma completa".*

En ese sentido, mediante correo electrónico del 26-09-2022, la funcionaria del Proceso Planificación y Responsabilidad Social de la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, le comunicó a la Profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:

"Como conversamos el viernes, efectivamente todas las direcciones incorporan dentro de los archivos en el SIIG las fichas de parametrización y algunos documentos de respaldo de la información, de igual forma ya a las Direcciones se les había instruido al respecto.

Lo que nos hace falta es verificar que se encuentre la totalidad la información de respaldo, llamado expediente".

Nota: El subrayado no es del original.

PROCESO GESTIONAR EL TALENTO HUMANO

1. ESTUDIO: 3.4.3 Gestión del Talento Humano

Oficio 1001-0545-2022 enviado el 23 de setiembre de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

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

RECOMENDACIÓN

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.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de los documentos aportados (Minuta criterio jurídico anualidades 21102021, Anexo 1 Criterio sobre anualidades, Anexo 2 Reunión Análisis Criterio Jurídico BDS, Anexo 3 F-107 Minuta de Reunión UTH 01-2022, Anexo 4 RV Atención AU-522 Asunto Anualidades y Anexo 5 Nota 2001-0814-2022) en el correo electrónico del 21-07-2022, el funcionario de la Gerencia General responsable del enlace con la Auditoría Interna le suministró al profesional de auditoría encargado del seguimiento, la evidencia de las actividades realizadas en torno a las consultas jurídicas. Sin embargo, no se localizó evidencia de las acciones que aplicará la Administración, a partir del criterio emitido por la firma BDS y el análisis realizado.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 21-07-2022, el funcionario responsable del enlace con la auditoría en la Gerencia General le comunicó al Profesional de auditoría lo siguiente:
"...Al encontrar nuevos elementos que podrían variar el criterio jurídico de BDS, así como la necesidad de solicitar la certificación de dos actas del Consejo de Administración, ver anexo No. 5, se tienen que realizar más sesiones de trabajo, siendo la primera el próximo 08 de agosto de 2022 (esta es la misma que estaba programada para el 28 de julio de 2022).

Finalmente, es importante indicar que una vez se tenga la bitácora que se levantará en la sesión de trabajo prevista a realizarse el 08 de agosto se podrán estar variando las fechas de cronograma y sus respectivas acciones."

Oficio 1001-0012-2023 enviado el 19 de enero de 2023

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

Las dos recomendaciones emitidas a la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano se mantienen en proceso; cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió, pues el plan de acción estableció como fecha el primer semestre del 2022.

RECOMENDACIÓN

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.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la consulta de los documentos vigentes en la página de intranet de la CNFL al 21-12-2022, se determinó que el "Procedimiento: Movimientos de personal" no se encuentra actualizado según la regulación establecida para los nombramientos en propiedad indicados por la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano en el correo electrónico del 21-12-2022.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 21-12-2022, una funcionaria de la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano le suministro el correo electrónico del 20-12-2022 a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, donde se indicaba lo siguiente:

"...

- Se incluyó en el procedimiento *Elaboración de movimientos de personal*, por lo que adjunta el procedimiento enviado a Análisis Administrativo destacando que se incluyó al final del mismo en las notas b y c la regulación en cuanto a los nombramientos en propiedad (páginas 6 y 7), sin embargo, a la fecha esta dependencia no ha oficializado dicho documento, oficio 2601-0252-2022".

Además, en correo electrónico del 22-12-2022, una funcionaria del Proceso Análisis Administrativo le manifestó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:

"...se detalla la trazabilidad del Procedimiento movimientos de personal:

FECHA SIGED	CONSECUTIVO	TRÁMITE
10 diciembre 2020	PMAF-0060-2020	Solicitud de implementación por parte del PMAF
09 febrero 2021	2100-0046-2021	Devuelto documento a la Unidad Talento Humano y comunicación de finalización de la atención por parte del Proceso Análisis Administrativo, para que sea ajustado por la dependencia en aspectos de lógica y secuencia, entre otros
23 julio 2021	2603-0109-2021	Nueva solicitud de implementación UTH
16 marzo 2022	2100-0130-2022	Solicitud de aprobación documento ajustado PAA
27 de mayo 2022	2601-0252-2022	Emite aprobación UCGTH al documento
21 diciembre 2022	2100-0583-2022 (adjunta)	Solicitud de aprobación documento ajustado PAA debido a nuevos aportes realizados por la dependencia"

RECOMENDACIÓN

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.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la consulta de los documentos vigentes en la página de la intranet de la CNFL al 21-12-2022, se determinó que no existe un documento que contenga los aspectos técnicos y criterios que deben considerarse para elaborar las pruebas que se aplicaran al personal durante el proceso de selección, para los nombramientos en propiedad. A la fecha de corte del 21-12-2022, la recomendación se mantenía en proceso; la cual debió ser implementada en el primer semestre del año 2022. Se le consultó el 13-01-2023 a la dependencia responsable de implementar la recomendación, sobre si, al efecto, se había tramitado alguna solicitud de ampliación de plazo, a lo cual se nos indicó mediante correo electrónico del 16-01-2023, lo siguiente: "Realizamos la consulta al Área Dotación y Compensación y se nos indica que de acuerdo con lo indicado por la señora Shirley García por parte del Proceso Atracción y Selección no se solicitó ninguna ampliación al respecto".

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 21-12-2022, una funcionaria de la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano le suministro el correo electrónico del 20-12-2022 a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, donde se indicaba lo siguiente:

"...

- Se adjunta el plan de acción propuesto, el cual se actualizó y se reprogramó para su atención, por los siguientes motivos: por toda la carga laboral que implicó este año 2022 el alineamiento organizacional, la cantidad de pedimentos recibidos por falta de recurso en toda la CNFL, la atención de iniciativas de la iniciativa del SIREO que implicó pruebas para su implementación y por el personal que se cuenta en el proceso en donde se tomó la decisión del ingreso de nuevos trabajadores para reforzar el Proceso Atracción y Selección, quienes se encuentran en formación. Es por lo anterior, que según la nueva actualización del plan se iniciará con su ejecución (Etapas I) en el año 2023, posteriormente las Etapas II y III se desarrollarán en el año 2024 y 2025".

2. ESTUDIO: 6.1.8 Contratación, Asignación y Desempeño del Recurso Humano

Oficio 1001-0635-2022 enviado el 20 de octubre de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Dirección Administración y Finanzas se mantiene en proceso, cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

Coordinar con el Proceso Análisis Administrativo la elaboración de normativa que regule y establezca las responsabilidades de cada dependencia participante en el proceso de los Convenios.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la consulta de los documentos vigentes en la intranet de la CNFL al 19-10-2022, se determinó que el "Procedimiento préstamo temporal de trabajadores a instituciones del Sector Público" no se encuentra publicado.

Se verificó mediante una lista de 4 funcionarios en condición de préstamo temporal vigente suministrada por la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano (UCGTH) que, tres de ellos (empleados No. 22289, 20693 y 29135) son casos antiguos donde no se contaba con los lineamientos y uno (empleado No. 29836) según correo electrónico del 07-09-2022 de una funcionaria de la UCGTH le comunicó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento que, a esa fecha no se contaba con la documentación firmada (el convenio empezó a regir desde el 06-06-2022), este último no cumple con el "lineamiento temporal para atender los préstamos temporales de Recurso Humano a Instituciones", establecida por la Gerencia General mediante nota No.2001-1199-2021 del 20-10-2021.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 09-08-2022, una funcionaria del Proceso Análisis Administrativo le manifestó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:

"Mediante carta 2100-100-2022 se envió para la aprobación de la Gerencia General el Procedimiento préstamo temporal de trabajadores a instancias del sector público y a la fecha no se ha recibido respuesta".

Nota: La fecha de la nota 2100-100-2022 es 28 de febrero 2022.

PROCESO GESTIONAR ESTADOS FINANCIEROS

1. ESTUDIO: 3.1.2 Cuentas por Cobrar

Oficio 1001-0547-2022 enviado el 27 de setiembre de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

Las dos recomendaciones emitidas a la Gerencia General en el informe de seguimiento anterior, reportadas en proceso de aplicación, se atendió una y la otra se encuentra en proceso de atención, cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

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

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la documentación suministrada por la Unidad Administración Financiera y Contable (notas 2001-1073-2021 del 01-10-2021 y 3001- 0282-2021 del 28-08-2021 y auxiliares) y la verificación de los reportes generados del sistema SACP contabilidad con corte al mes de junio 2022, se muestran diferencias en los saldos de las cuentas 18152510 "Ministerio De Hacienda - Impuesto Sobre" de **¢8.870.774,16**

correspondiente al mes de agosto 2021, la 181525300301 "Adelanto Pago Impuesto Ventas - Administ" por ¢103.852.323,97 producto de saldos anteriores y la 181525300302 "Adelanto Pago Impuesto Ventas Administra" de ¢891.312,15 de saldos anteriores. Cabe señalar que dichas diferencias son objeto de análisis para ajuste por parte de la Unidad Administración Financiera y Contable.

El aspecto recomendado referente a los saldos de las cuentas por cobrar impuesto de venta y renta, no identificado, ni justificado que provienen de periodos anteriores, se mantiene en proceso.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 17 de julio de 2022, la Unidad Administración Financiera y Contable, le manifestó a la Profesional de auditoría encargada del seguimiento lo siguiente:

"Con respecto al saldo de la cuenta 18152510:

Al respecto se conversó con Maricel Astúa y nos indica que el ajuste se realizara en el cierre julio 2022 y corresponde a un saldo por reclasificar.

Con respecto a la cuenta 181525300301 los saldos se mantienen desde meses atrás, se está en análisis de dichas cuentas y en coordinación con los bancos que se interactúa para corregir dichos saldos. Se correo de explicación sobre el seguimiento a dicha cuenta.

Con relación a la cuenta 181525300302 se está coordinando con el Área Administración Financiera para realizar el ajuste correspondiente, dado que es una diferencia de mucho tiempo".

2. ESTUDIO: 3.1.2 Cuentas por Cobrar

Oficio 1001-0002-2023 enviado el 10 de enero de 2023

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

RESULTADOS OBTENIDOS

Las 3 recomendaciones emitidas a la Dirección Comercialización se encuentran aplicadas y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

3. ESTUDIO: 3.2.1 Depósitos Recibos en Garantía

Oficio 1001-0746-2022 enviado el 23 de diciembre de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Gerencia General se encuentra aplicada y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

4. ESTUDIO: 3.5.1 Reservas

Oficio 1001-0647-2022 enviado el 28 de octubre de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Gerencia General se encuentra aplicada y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

5. ESTUDIO: 3.5.3 Gestión del Riesgo Financiero

Oficio 1001-0663-2022 enviado el 08 de noviembre de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

Las dieciséis recomendaciones emitidas a la Dirección Administración y Finanzas, seis se encuentran atendidas y diez se mantienen en proceso; éstas últimas cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

Tomar las acciones que correspondan para que los Estados Financieros auditados revelen la información correcta de las prácticas operativas en materia de riesgo de crédito y calidad crediticia de los deudores comerciales, de manera que los usuarios de estos comprendan la gestión que la Compañía realiza y que estén libres de errores.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la nota del riesgo de crédito de los Estados Financieros auditados a diciembre 2021, se determinó que aún se mantienen los dos párrafos que dieron origen al hallazgo (página 65), en donde establece como tasa histórica de pérdidas crediticias dos años. Cabe mencionar, que según el modelo de "Importe recuperable – Cartera de Cuentas por cobrar, Basado en el modelo de pérdida esperada" en la CNFL (página 17) indica que la experiencia para determinar la tasa histórica de pérdidas crediticias es de 5 años, lo cual evidencia que se mantiene la contradicción en ambas fuentes de información.

Nota: Los párrafos relacionados con el análisis de la calidad crediticia de los deudores comerciales fueron eliminados de los Estados Financieros auditados a diciembre 2021.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 16 y 17-06-2022, la jefatura del Área Contabilidad le manifestó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:

16/06/2022

"La Administración a través de las Sucursales Comerciales establece los requisitos cuando negocia con el cliente a fin de minimizar el riesgo, al momento de registrar la información del nuevo servicio: como las calidades, medios de contacto de la persona, requisitos basados en la información técnica del cliente y las características del servicio. Ambas partes firmarán un contrato. Y de aplicar, se puede negar el otorgamiento de un nuevo servicio por la cláusula de

"Impedimentos para brindar un servicio nuevo eléctrico" establecido en la norma técnica AR-TN-SUCOM.

Importante indicar, que la Sucursal Comercial al registrar un nuevo servicio realiza automáticamente el cálculo del depósito de garantía que el cliente debe cancelar, así como el tipo de tarifa que debe aplicarse según los parámetros establecidos por ARESEP en la norma técnica AR- NT-SUCOM. Este depósito de garantía está calculado previendo garantizar el no pago de una única facturación.

Con la incorporación del Modelo de Pérdida Esperada la CNFL calcula la pérdida crediticia real de los últimos cinco años, ésta se establece agrupando la cartera de cuentas por cobrar comerciales en: a) consumidores, b) liquidaciones, c) servicios eléctricos gobierno, d) servicios eléctricos ICE, e) convenios de pago, entre otros, además del rango de vencimiento.

Es importante aclarar que para el cálculo mencionado además de la pérdida crediticia se le adicionan las variables macroeconómicas como lo son a) tasa de desempleo, b) tasa de crecimiento económico, c) tasa de inflación, d) déficit fiscal con lo cual se pondera para establecer las probabilidades de incumplimiento".

17/06/2022

"...nos enfocamos en ampliar el horizonte de las perdidas crediticias de 2 a 5 años, por lo tanto, efectivamente ese párrafo debe ser corregido, se revisarán en conjunto ambos párrafos, lo cual se gestionará en los estados financieros del 2022".

Nota: El subrayado no es del original

RECOMENDACIÓN

Tomar las acciones necesarias para que el personal involucrado en la gestión del riesgo financiero tenga acceso a actualizaciones continuas en esta materia, de manera que la Compañía se asegure razonablemente que el proceso de identificación, análisis, evaluación, administración, revisión, documentación y comunicación de los riesgos financieros sea adecuado.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la "Plantilla Capacitación Estratégica, Periodos 2022 - 2023 - 2024", el formulario "F-173 Solicitud de Capacitación Externa" y el "Contrato de capacitación externa", se determinó, que una funcionaria del Área Administración Financiera participó los días 22, 23 y 24 de junio de 2022 (6 horas), en la capacitación denominada "Técnicas para el diseño e implementación del apetito de riesgo", así mismo, dentro de la plantilla de capacitación del Área mencionada, se tiene planificado que tres funcionarios se formen en temas de riesgo financiero. Cabe señalar que, al momento de este seguimiento, la funcionaria que recibió el curso es la que cuenta con las actualizaciones en esta materia; tampoco se evidenció, que realizara la transferencia de conocimiento a los demás funcionarios de la dependencia que participan en la gestión de los riesgos financieros.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 22-06-2022, la jefatura del Área Administración Financiera le manifestó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:

"Se han realizado esfuerzos en cuanto a la solicitud de capacitación, sin embargo, no siempre se recibe respuesta. Por lo que luego fue solicitada una capacitación que justo se está desarrollando en este momento según se adjunta evidencia".

Nota: Referente a lo mencionado por la jefatura del Área Administración Financiera, la capacitación indicada corresponde para la misma funcionaria que se indica en la situación actual.

RECOMENDACIÓN

Valorar y documentar la inclusión del riesgo de crédito dentro de los riesgos asumidos por la Compañía, de manera que se guarde concordancia con lo revelado en los Estados Financieros; además de que se identifique, mida, monitoree, evalúe, se dé seguimiento oportuno y se comunique este riesgo. Con base en los resultados tomar las acciones que correspondan.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la matriz de riesgos estratégicos a diciembre 2021, se determinó que el riesgo de crédito aún no forma parte de dicha matriz; el Área Administración Financiera implementó una herramienta que comprende los riesgos financieros revelados en los Estados Financieros auditados (liquidez, mercado, crédito, insolvencia y legal); esta herramienta solo es de uso interno en la dependencia y no forma parte de la Gestión Integral de Riesgos (GIR) a nivel empresarial.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 22-06-2022, la jefatura del Área Administración Financiera le manifestó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:

"A lo interno se desarrolló una herramienta que incluso es el modelo que aplica la CGR, que establece muchos más elementos de medición que el plan actual. El mismo fue presentado ante los compañeros del Proceso de Riesgos, sin embargo a pesar de que les pareció bien, nos indicaron que no era posible implementarla ya que se tenía una metodología aprobada que es la que todos conocemos.

Se adjunta la herramienta actualizada, pero que por este motivo no es oficial".

Cabe mencionar, que las Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI), inciso 2.6 Características del SERVI, indica:

"... El SEVRI que se establezca en cada institución deberá reunir características como las siguientes:

... Flexibilidad: El Sistema se deberá diseñar, implementar y ajustar periódicamente a los cambios externos e internos de acuerdo con las posibilidades y características de cada institución".

RECOMENDACIÓN

Revisar y documentar, en coordinación con la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial el tipo de análisis que se aplica para el riesgo financiero, de manera que estos datos sirvan como mecanismo de medición objetivos, se adecuen a la naturaleza del riesgo y ayuden en la mitigación de estos antes de su materialización. Con base en los resultados tomar las acciones que correspondan.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la herramienta implementada a nivel interno por el Área Administración Financiera para la gestión de los riesgos financieros, se determinó que la probabilidad y la consecuencia que establecen se fundamentan en criterios cualitativos. Tampoco se suministró evidencia documental de la coordinación con la

Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial sobre el tipo de análisis que se aplicó para el riesgo financiero.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 22-06-2022, la jefatura del Área Administración Financiera le manifestó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:

"A lo interno se desarrolló una herramienta que incluso es el modelo que aplica la CGR, que establece muchos más elementos de medición que el plan actual. El mismo fue presentado ante los compañeros del Proceso de Riesgos, sin embargo, a pesar de que les pareció bien, nos indicaron que no era posible implementarla ya que se tenía una metodología aprobada que es la que todos conocemos.

Se adjunta la herramienta actualizada, pero que por este motivo no es oficial".

Cabe mencionar, que las Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI), inciso 2.6 Características del SERVI, indica:

"... El SEVRI que se establezca en cada institución deberá reunir características como las siguientes:

...

Flexibilidad: El Sistema se deberá diseñar, implementar y ajustar periódicamente a los cambios externos e internos de acuerdo con las posibilidades y características de cada institución".

RECOMENDACIÓN

Valorar, en coordinación con la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, que se integre en el documento establecido para la Gestión Integral del Riesgo, el detalle de los tipos de riesgos financieros que declara la Compañía en los Estados Financieros auditados. Con base en los resultados tomar las acciones que correspondan.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión del "Marco Orientador: Establecimiento y Funcionamiento de la Gestión Integral de Riesgos en la CNFL" del 19-11-2021, se determinó que los tipos de riesgos financieros que declara la Compañía en los Estados Financieros auditados aún no forman parte de dicho documento. Tampoco, se suministró evidencia documental de la coordinación con la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 22-06-2022, la jefatura del Área Administración Financiera le manifestó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:

"A lo interno se desarrolló una herramienta que incluso es el modelo que aplica la CGR, que establece muchos más elementos de medición que el plan actual. El mismo fue presentado ante los compañeros del Proceso de Riesgos, sin embargo, a pesar de que les pareció bien, nos indicaron que no era posible implementarla ya que se tenía una metodología aprobada que es la que todos conocemos.

Se adjunta la herramienta actualizada, pero que por este motivo no es oficial".

Cabe mencionar, que las Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI), inciso 2.6 Características del SERVI, indica:

"... El SEVRI que se establezca en cada institución deberá reunir características como las siguientes:

...

Flexibilidad: El Sistema se deberá diseñar, implementar y ajustar periódicamente a los cambios externos e internos de acuerdo con las posibilidades y características de cada institución".

RECOMENDACIÓN

Tomar las acciones que correspondan para que los análisis de sensibilidad sean realizados por la Administración, de manera que se asegure que estos se ajustan a la naturaleza de la Compañía y que además funcionen como una herramienta de detección temprana de los riesgos financieros.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de los Estados Financieros Auditados a diciembre 2021 se determinó que, los análisis de sensibilidad del riesgo de tasa de interés y moneda incluidos en estos aún los realiza la firma auditora. Además, no se proporcionó evidencia documental de que, los análisis de sensibilidad que se muestran en los estados fueran realizados por la Administración.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 22-06-2022, la jefatura del Área Administración Financiera le manifestó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:

"Actualmente se está trabajando en la tolerancia de los riesgos identificadores y el apetito del riesgo. El proceso de Gestión de Riesgo presentó una propuesta que no nos satisfizo y estamos a la espera de audiencia para presentar nuestra propuesta con respaldo técnico. Se adjunta evidencia".

RECOMENDACIÓN

Valorar la implementación de un plan de contingencia de liquidez, debidamente documentado y oficializado, de manera que se cuente con acciones previamente definidas, aprobadas y disponibles para mitigar las consecuencias de eventos extremos.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la renovación e incremento de una línea de crédito revolutiva, emitida por el BICSA a favor de la CNFL, por \$12.000.000, cuya fecha de vigencia era del 14 de julio 2021 al 31 de julio de 2022, se determinó que esta se encuentra en proceso de renovarla. Al respecto, en el correo electrónico del 05-07-2022, de la jefatura del Área Administración Financiera, se le manifestó a la Profesional de auditoría encargada del seguimiento lo siguiente: "...al tener estabilizado el manejo del flujo de caja con la formalización del crédito del Banco Popular, tanto para el año actual como para la proyección de años futuros, además de contar ya con un "Plan B" en caso de alguna situación extraordinaria, no se considera realizar un plan específico".

Por lo anterior, se determinó que la CNFL aún no cuenta con acciones previamente definidas, aprobadas y disponibles para mitigar las consecuencias de eventos extremos.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 18-10-2022, la jefatura del Área Administración Financiera le manifestó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:

"El tema de la renovación aún no se ha concretado, pero si estamos en negociaciones con el Banco BICSA, específicamente porque para la renovación nos quieren cobrar una comisión que no existía con la apertura de la línea.

Cabe indicar, que no ha sido prioritaria la renovación y nos hemos tomado un tiempo extra para negociar, por los saldos de caja que estamos obteniendo, lo que nos permite tener ese margen para negociar.

Otra situación que estamos valorando en caso de que definitivamente haya que pagar la comisión, es que se active únicamente cuando se requiera, con el fin que valga la pena el pago de dicha comisión."

RECOMENDACIONES

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

2) Revisar las acciones establecidas para los planes de tratamiento que presentan deficiencias en su diseño, de manera que se garantice su eficiencia y contribuyan a la minimización de la materialización de los riesgos. De acuerdo con los resultados tomar las acciones que corresponda.

SITUACIÓN ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES ANTERIORES (EN PROCESO)

Mediante la revisión a la matriz de valoración de riesgos de la perspectiva financiera, a diciembre 2021, se determinó que a esa fecha dicha herramienta aún no se había actualizado. Posteriormente, el Área Administración Financiera la actualizó y se aplicará hasta el año 2022. Cabe señalar, que a la fecha de este seguimiento no hay informes presentados ante el Consejo de Administración.

Nota: la matriz establecida para el año 2022 se revisará una vez haya sido puesta en práctica y sus resultados comunicados al Consejo de Administración.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LAS DOS RECOMENDACIONES ANTERIORES

Mediante correo electrónico del 22-06-2022, la jefatura del Área Administración Financiera le manifestó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:

"Este tema fue ampliamente discutido con el Director de Administración y Finanzas y para el 2022 se plantean las metas en función de "Plantear acciones preventivas o correctivas producto del análisis del comportamiento de cálculo del indicador...". De esta forma en efecto se ejerce el monitoreo, pero se agrega el que debemos realizar el planteamiento de acciones según corresponda".

RECOMENDACIÓN

Valorar y documentar la incorporación del Fondo de Ahorro y Préstamos dentro de la Gestión Integral de Riesgos de la compañía, de manera que los riesgos sean tratados de manera integral y se minimicen las pérdidas por la no administración de los riesgos. Con base en lo anterior tomar las acciones que correspondan.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la matriz de valoración de riesgos del Área Fondo de Ahorro que fue remitido por correo electrónico del 30-06-2022 por parte de la Jefatura del Fondo de Ahorro a la Profesional de auditoría encargada del seguimiento, así como del

"INFORME I TRIMESTRE 2022 Riesgos operativos, (incluye riesgo de corrupción) Planes de tratamiento y oportunidades", se determinó, que el Área Fondo de Ahorro realizó un proceso de valoración de sus riesgos y estos son incluidos en el GIR como parte de la gestión de los riesgos de la Compañía; sin embargo, al comparar estos riesgos con los revelados en los Estados Financieros auditados a diciembre 2021, se evidencia que el Área Fondo de Ahorro está expuesta a riesgos financieros que no se están incluyendo en el GIR como lo es el riesgo de liquidez y el riesgo de tasa de interés.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 01-07-2022, la jefatura del Área Fondo de Ahorro le manifestó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:

1) Lo relacionado con el riesgo crediticio está implícito en el riesgo operativo # 1, por cuanto los distintos créditos que se aprueban cumplen deben cumplir todos los requisitos que establece la normativa vigente: capacidad de pago, deducciones por planilla y garantías de ahorros e hipotecarias, etc.

Si no se cumplen todos los requisitos, los préstamos no se otorgan.

...

2) El riesgo de tasa de interés es un factor externo no controlable, sin embargo, como bien se indica, el reglamento del Fondo establece un rango de tasas para cada préstamo que permite minimizar los efectos de las variaciones de la tasa básica pasiva y el índice de inflación interanual.

3) El Fondo no contempla el riesgo tipo de cambio porque no tiene saldos bancarios ni cuentas por cobrar en moneda extranjera.

4) En cuanto a las inversiones transitorias, el riesgo de liquidez no se incluyó en el planteamiento original por cuanto todas las inversiones se apegan a los criterios establecidos en este tema por la CNFL y todas las transacciones cuentan con las debidas aprobaciones y se hace el respectivo seguimiento mensual.

Oportunamente, valoraremos la posibilidad y necesidad de incluir este tema en la plantilla de riesgos".

6. ESTUDIO: 3.5.4 Gestión del Riesgo de Fraude

Oficio 1001-0661-2022 enviado el 08 de noviembre de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

Las 7 recomendaciones emitidas a la Gerencia General se encuentran aplicadas bajo el enfoque de riesgo de corrupción y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS/SUBPROCESO GESTIONAR LA INFRAESTRUCTURA

1. ESTUDIO: 6.1.2 Cobro Judicial y Tránsito

Oficio 1001-0621-2022 enviado el 13 de octubre de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Asesoría Jurídica Empresarial en el informe de seguimiento anterior y que se reportó en proceso de aplicación, actualmente se mantiene en las mismas condiciones, es decir, sin que se implementen las acciones definidas por la Administración.

RECOMENDACIÓN

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).

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la nota 2100-0229-2022 del 20-05-2022, se comprobó que el Coordinador a. i. del Proceso Análisis Administrativo, devolvió el Procedimiento "Atención de daños causados por terceros a la red de distribución y su respectivo cobro" a la jefatura de la Dirección Distribución de la Energía con el fin de realizar los ajustes a dicho documento.

Mediante correo electrónico del 08-09-2022 la coordinadora del Proceso Gestiones Comerciales, Tránsito y Penal le comunicó al profesional de auditoría, lo siguiente:

"En respuesta a su consulta, debo indicarle que en la actualidad los cobros de los casos de UADP se realizan en mayor parte con base en los montos que refleja el GIP, ya que como se ha indicado en otras oportunidades, dicho sistema la gran mayoría de las veces refleja un monto superior que el SACP; además, la certificación que nos proporcionan los compañeros de Averías nos la dan en máximo tres días, lo que nos ayuda en la pronta recuperación de los costos de los daños a la infraestructura eléctrica y el SACP es mes y medio y no se tienen los costos. Ahora bien, es importante señalar que antes de realizar el cobro cada Abogado revisa el SACP, con el fin de verificar los montos registrados si estos son superiores al GIP se cobra el que refleja el SACP, todo en beneficio de la CNFL.

En la actualidad la Dirección Distribución de la Energía como dueños del procedimiento "Atención de daños causados por terceros a la red de distribución y su respectivo cobro" se encuentran realizando la actualización de este y precisamente dado que los montos del SACP son inferiores en su mayoría se está señalando que se utilice la certificación del GIP y que cuando sea conveniente como complemento se solicita la certificación contable".

El aspecto recomendado referente a modificar el punto 6.69 (se aclara que el número actual del punto corresponde al 6.107 del documento que se mantiene en proceso de modificación) del procedimiento "Atención de daños causados por terceros a la red de distribución y su respectivo cobro se mantiene en proceso.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Al respecto, la jefatura de la Unidad Mantenimiento y Averías del Sistema de Distribución mediante correos electrónicos del 04-08-2022, le indicó al profesional de auditoría responsable del seguimiento, lo siguiente:

"... este procedimiento tuvo una serie de mejoras solicitadas por la compañera de Análisis Administrativo que lo revisó, prácticamente hubo que reescribir la parte operativa y actualmente

ese borrador ya corregido con las mejoras solicitadas está en revisión de las otras dependencias administrativas que intervienen en el proceso de registro y cobro”.

“...algunas de las dependencias a las que se le envió el borrador han respondido y otras están pendientes, tomando en cuenta que debo compilar los aportes que realicen en un solo documento, creo que para finales de este mes estaríamos listos por parte de la Dirección para enviarlo nuevamente a proceso de aprobación por parte de análisis Administrativo”.

PROCESO FACTURAR Y GESTIONAR COBRO

1. ESTUDIO: 6.1.3 Aplicación del Pliego Tarifario

Oficio 1001-0646-2022 enviado el 28 de octubre de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

Las 5 recomendaciones emitidas a la Dirección Comercialización, tres se encuentran atendidas y dos se mantienen en proceso; éstas últimas cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

RECOMENDACIONES

3) Establecer y documentar las medidas de control permanentes que permitan cumplir con oportunidad lo que indica la norma 4.5.1 Supervisión constante; de tal forma que cuando se realicen trámites relacionados con la tarifa preferencial de carácter social para oxígeno dependiente, se tenga presente lo siguiente:

-Lo establecido en Incisos 6.4, 6.10 y 6.11 del Procedimiento "Recepción, análisis y trámite de los requerimientos del cliente", los "Requisitos para servicios y trámites", en el apartado trámites, cambio a otras Tarifas (incluye tarifa 5) del documento para apoyo interno, el Inciso G) Servicio Cambio de Tarifa del Instructivo "Actualización de Solicitudes", así como el Alcance de las fichas de procesos "Brindar servicio al cliente" y "Ejecutar solicitudes de servicio".

4) Tomar las acciones que correspondan para que se valore la posibilidad de realizar un análisis total de los clientes que están incluidos en el plan de consumo tarifa de carácter preferencial para oxígeno dependientes, con el propósito de identificar aquellos que actualmente no requieren de este servicio por diferentes circunstancias y procedan a realizar los ajustes respectivos. Además, se requiere que esta práctica se implemente en forma periódica como mecanismo de control para determinar oportunamente este tipo de situaciones.

SITUACIÓN ACTUAL RECOMENDACIÓN No.3 (EN PROCESO)

Mediante revisión y análisis de la información recibida de las Sucursales, se evidenció las gestiones realizadas para documentar los trámites relacionados con la tarifa preferencial de carácter social para oxígeno dependientes, entre las acciones realizadas por las sucursales se encuentra:

Sucursal Central: mediante el oficio No.4180-0182-2021 del 19-02-2021, la jefatura de la sucursal le indicó al subdirector de la Dirección Comercialización que se implementó la revisión constante de todas las órdenes de servicios, generados en la Agencia metropolitana y el área comercial, por medio del producto no conforme, mismo que se utiliza como último filtro para el cumplimiento de los requisitos del cliente.

Sucursal Desamparados: mediante el correo electrónico del 11-02-2021, la jefatura de la sucursal envió recordatorio al personal del área comercial, para que verifiquen que, en todos los casos, se adjunte el documento de respaldo para el cambio de tarifa de carácter social a personas oxígeno dependientes y que se cumplan con los requisitos cuando se realice un cambio de cliente o traspaso del servicio. Asimismo, en el correo electrónico del 01-12-2021, dicha jefatura comunicó a la Profesional de auditoría encargada del seguimiento que se revisaron los casos de enero a agosto 2021, para identificar los clientes fallecidos, se realizaron los cambios a la tarifa residencial y los que mantenían la tarifa de carácter social, se incorporó los certificados médicos de los pacientes.

Sucursal Escazú: mediante el correo electrónico del 01-12-2021, la jefatura de la sucursal le comunicó a la Profesional de auditoría encargada del seguimiento la elaboración de un registro con los nuevos ingresos a tarifa preferencial de carácter social para oxígeno dependientes del periodo 2021 y se validaron requisitos. Asimismo, procedieron con la verificación en la página del Tribunal Supremo de Elecciones sobre el estado de los pacientes y para los casos de pacientes fallecidos se realizaron las notificaciones y cambios a la tarifa residencial. En el correo electrónico del 26-11-2021, la jefatura Comercial de la Sucursal Escazú envió recordatorio a los funcionarios del área comercial sobre los requisitos que el cliente debe aportar para optar por la tarifa preferencial de carácter social para oxígeno dependientes.

Sucursal Guadalupe: mediante correo electrónico del 01-12-2021 la jefatura de la sucursal le comunicó a la Profesional de auditoría encargada del seguimiento la definición de un mecanismo a través del cual el área comercial informa de cualquier cambio de tarifa residencial-Oxígeno dependiente o viceversa; lo que ha permitido mantener un listado actualizado de casos con esta condición. Asimismo, mantienen una revisión periódica de los casos en relación con los pendientes o condiciones especiales, los cuales son analizados y coordinados con la Jefatura del área técnica para definir cualquier tipo de acción que sea necesaria.

Sucursal Heredia: mediante el correo electrónico del 03-12-2021, la jefatura de la sucursal le comunicó a la Profesional de auditoría encargada del seguimiento, que se reforzó la medida de control "*Servicio no Conforme*".

Se procedió a revisar mediante una muestra de 25 clientes con tarifa Preferencial de Carácter Social (T-CS) (oxígeno dependientes) (5 casos por sucursal, ver anexo No.1), con corte a setiembre de 2022, si los trámites para el cambio de tarifa cumplen con lo establecido en la normativa correspondiente. Al respecto, se determinó lo siguiente:

- **En los expedientes de 4 trámites de tarifa preferencial de Carácter Social (T-CS), no se evidencia el cumplimiento del requisito de: aportar un documento prescrito a través de la Clínica de Servicios de Neumología y Unidad de Terapia Respiratoria del Hospital Nacional de Niños u otra unidad médica equivalente, que indique la condición del paciente y la necesidad de utilizar una máquina de oxígeno domiciliar, tal y como lo establecen los requisitos publicados en la página de la CNFL (<https://www.cnfl.go.cr/servicios/electricos/inmuebles/tramites/tarifa>), en su lugar, se presentan documentos tales como: constancia de educación del concentrador de oxígeno, mamografía bilateral, contrato de préstamo del concentrador de oxígeno y una declaración jurada de constancia de haber recibido el equipo de oxígeno dependiente.**

- **Tampoco se evidenció un documento, en el que se defina los deberes y obligaciones que tienen los clientes, a quienes se les realiza el cambio de tarifa preferencial de Carácter Social (T-CS).**

SITUACIÓN ACTUAL RECOMENDACIÓN No.4 (EN PROCESO)

Mediante revisión de la información remitida por las Sucursales, referente al análisis total de los clientes que están incluidos en el plan de consumo tarifa preferencial de carácter social para oxígeno dependientes, se identificaron y realizaron los ajustes a los que no requieren de este servicio. Dentro de las acciones realizadas por las sucursales se encuentran:

Sucursal Central: mediante correo electrónico del 03-08-2022, un funcionario de la Dirección Comercialización indicó al profesional de auditoría encargado del seguimiento que se revisaron y depuraron los 132 servicios que se encuentran actualmente en el terreno y registrados en el sistema SIPROCOM. Además, se comprobó mediante el control en Excel que lleva la dependencia la actualización en cada servicio revisado.

Sucursal Escazú: mediante correo electrónico del 03-01-2022, una funcionaria de la sucursal indicó al profesional de auditoría encargado del seguimiento que se validaron 170 servicios con tarifa preferencial para pacientes oxígeno dependientes.

Sucursal Desamparados: mediante correo electrónico del 01-12-2021, la jefatura de la sucursal indicó al profesional de auditoría encargado del seguimiento que la revisión y seguimiento de los clientes con tarifa preferencial de carácter social, se realiza por medio de una campaña que se administra desde el Área de Gestión Social del área técnica, quienes remiten regularmente un listado con los servicios que no les corresponde la tarifa de carácter social y se realiza el cambio a la tarifa residencial.

Sucursal Guadalupe: mediante correo electrónico del 01-12-2021, la jefatura de la sucursal indicó al Profesional de auditoría encargado del seguimiento que, desde la gestión social durante el año 2019, se inició un proceso de actualización de todos los clientes de la sucursal que tuvieran la condición de oxígeno dependientes, a través de visitas en las que se aplica un documento que nos permite verificar si en ese servicio se cuenta aún con un paciente que esté utilizando la máquina de oxígeno, realizan la revisión y colocación del sello morado. Asimismo, para dicho período del 2019, la información fue procesada y trasladada a las Áreas para su debida actualización en los sistemas. Las visitas permitieron identificar algunas otras características socioeconómicas y la necesidad de referirlas al IMAS, de acuerdo con la condición del cliente.

Sucursal Heredia: mediante correo electrónico del 03-12-2021, la jefatura de la sucursal indicó al Profesional de auditoría encargado del seguimiento que, para la atención de este tema, el área técnica realizó revisiones al terreno y depuraciones en el periodo 2021.

En correo electrónico del 03-08-2022, un funcionario de la Dirección Comercialización comunicó al profesional de auditoría encargado del seguimiento, lo siguiente:

"En atención a su consulta en el correo del jueves 28 de julio con respecto a la situación actual en atención al seguimiento a la aplicación de la acción indicada el oficio 4180-1028-2021 sobre la recomendación 4 del punto A), se detalla a continuación:

✓ La última revisión que se ha realizado de los reportes FAQ-0640 y el CLQ-0160, sobre clientes oxígeno dependientes de los servicios fue la del primer semestre del año 2022, se revisó y se depurado con 132 servicios que se encuentran actualmente en el terreno y SIPROCOM".

Al respecto, de la muestra descrita en el punto anterior, referente a la tarifa preferencial de Carácter Social (T-CS), con corte a setiembre de 2022, no se evidencia que las sucursales dispongan de inspecciones recientes (periodo 2022), donde se

demuestre que los clientes todavía requieren del uso del concentrador de oxígeno o la gestión para un posible cambio de tarifa de T-CS a residencial.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES 3 Y 4

Mediante correo electrónico del 14-10-2022 el Subdirector Comercialización le comunicó al Profesional de auditoría encargado del seguimiento, lo siguiente:

"En primera instancia hay que aclarar que los jefes de Sucursal tienen perfil de Gerentes de zona, así se los ha hecho saber hasta la Gerencia, es decir, podrán tomar las decisiones que en un determinado momento se requiera y serán los responsables ante la administración de esas decisiones que se tomen, por supuesto bajo los principios de la ética y la moral y demás funciones que la administración les encarga como jefes de Sucursal.

Muchas decisiones que se toman a diario en las distintas Sucursales, por los distintos escenarios que se presentan y en casos donde se tiene al cliente o usuario de por medio, por lo que deben actuar de inmediato dentro de su margen de acción, por lo que hay casos y excepciones que van junto con la toma de decisiones un determinado momento".

Nota: Respecto a lo indicado por el Sub-director de Comercialización, se considera que, las facultades de los jefes de Sucursal no les exime de solicitar los requisitos que la normativa establece para optar por la tarifa preferencial de Carácter Social (T-CS).

SEGUIMIENTO SERVICIOS PREVENTIVOS

Para determinar si la Administración emprendió acciones asociadas con los servicios preventivos (de advertencia) comunicados en los oficios de Auditoría Interna, remitidos en períodos anteriores, en el segundo semestre se efectuaron los estudios seguimiento siguientes:

PROCESO GESTIONAR LA CADENA DE ABASTECIMIENTO

1. ESTUDIO: Resultados al seguimiento sobre Servicio preventivo asociado con el uso del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP). (Estudio 6.1.6 Contratación de Bienes y Servicios-SICOP)

Oficio 1001-0689-2022 enviado el 28 de noviembre de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

Las tres advertencias señaladas en el informe una se encuentra en mejora y dos mantienen algunas condiciones que dieron origen a las advertencias; asimismo, se determinan acciones que apoyan el tratamiento de riesgos comunicados que requieren gestionarse por ocasión de la entrada en vigencia de la Ley General de Contratación Pública.

SITUACIÓN DETERMINADA (1001-0515-2021)

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 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)

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.

RIESGO OPERATIVO DETERMINADO

Podría incidir en que los trámites relacionados con los procedimientos de contratación administrativa no se realicen en tiempo, forma, con mejores precios y condiciones contractuales.

SITUACIÓN ACTUAL

Mediante la revisión de los oficios 3250-0343-2021 y 3201-0112-2021 del 20-09-2021, 3201-0134-2021 del 03-11-2021 y 2001-0721-2022 del 28-06-2022, se evidenciaron acciones que la Administración ha establecido para la entrada en vigencia de la nueva Ley de Contratación Pública No. 9986, tales como creación de un cronograma de actividades y la conformación de un equipo de trabajo para implementar las actividades del cronograma.

RIESGO LEGAL DETERMINADO

Posibilidad de incumplimiento del artículo "Artículo 7º de la Ley General de Contratación Pública N. (9986), Poder ejecutivo decreto N. 41438-H CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES", cuando entre a regir la misma.

SITUACIÓN ACTUAL

Mediante las notas 3250-0343-2021 y 3201-0112-2021 del 20-09-2021, 3201-0134-2021 del 03-11-2021, 2001-0721-2022 del 28-06-2022, 3001-0314-2021 del 22-09-2021 y 2001-1185-2021 del 18-10-2021, Iniciativa de PMAF A.2.1.1 y el documento Atención oficio 1001-0515-2021, correo del Administrador de SIACO de fecha 1-07-2022, formularios F-190 "Control de asistencia en actividades de capacitación y otras", Correo de la Gerencia General del 6-05-2022, Correo del Administrador del SIACO del 29-04-2022, Formularios F-017 Minutas de reunión 27-01 y 24-05 de 2022 y Correo de la Dirección Administración y Finanzas del 12-05-2022 se evidencian acciones que la Administración ha realizado por la entrada de la nueva Ley de Contratación Pública No.9986.

RIESGO IMAGEN DETERMINADO

Imagen: Se podría proyectar una imagen no adecuada, en cuanto al manejo de la transparencia en los trámites relacionadas con los procedimientos de contratación administrativa.

SITUACIÓN ACTUAL

Se determinó que la Administración ha realizado acciones por la entrada en vigencia de la nueva Ley de Contratación Pública No.9986.

ADVERTENCIA (1001-0515-2021)

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

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.

RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN

En nota 2001-1185-2021 del 18-10-2021 se indicó:

"En atención a su oficio N°.1001-0515-2021 (asunto), me permito indicarle que recibí de la Dirección Administración y Finanzas, el oficio N°.3001-0314-2021 y sus anexos (se adjuntan), el cual contiene una propuesta para abordar lo indicado en el servicio preventivo de marras. Revisado dicho oficio, esta Gerencia comparte la forma en que se atenderá el precitado servicio, por lo que doy respuesta a cada advertencia de la siguiente manera:

Acciones	Responsable	Estado
Se remitió oficio 3250-0343-2021 por parte del Área Proveeduría Empresarial como responsable directo del Administrador de contrato para el servicio por el uso del SICOP, en donde se le recuerda la normativa aplicable y se le instruye para garantizar el cumplimiento de la consideración F.1	Área Proveeduría Empresarial	Atendido"

SITUACIÓN ACTUAL (MEJORA)

Mediante la nota 3250-0343-2021 del 20-09-2021 la jefatura de la Proveeduría Empresarial le comunicó al Administrador del Contrato "...se le recuerda su responsabilidad de llevar el registro con las fechas de terminación de las prórrogas y de solicitar al Área Proveeduría Empresarial con un mes de anticipación al vencimiento. Las restantes prórrogas pactadas para la contratación ..., esto con el fin de garantizar la continuidad del servicio para el Uso del Sistema Integrado de Compras Públicas utilizado en las contrataciones de bienes y servicios de la CNFL..."

ADVERTENCIA (1001-0515-2021)

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.

RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN

En nota 2001-1185-2021 del 18-10-2021 se indica:

"En atención a su oficio N°.1001-0515-2021 (asunto), me permito indicarle que recibí de la Dirección Administración y Finanzas, el oficio N°.3001-0314-2021 y sus anexos (se adjuntan), el cual contiene una propuesta para abordar lo indicado en el servicio preventivo de marras. Revisado dicho oficio, esta Gerencia comparte la forma en que se atenderá el precitado servicio, por lo que doy respuesta a cada advertencia de la siguiente manera:

R/ Todos los procedimientos de contratación ordinarios por escasa cuantía, concursos de adquisición y excepciones requeridos por las distintas dependencias de la CNFL, se realizan en el Sistema Integrado de Compras Públicas. La diferencias detectadas entre el SICOP y los tramites registrados en el Sistema Integrado de Actividad Contractual (SIAC), se deben a que el Sistema Administración de Contrataciones (SIACO) está configurado para asignar un número de contratación consecutiva, sin diferenciar tipos de compras, de ahí que también incluye a las compras rápidas gestionadas por las dependencias y dado que las mismas registran número de contratación, el Área Proveeduría Empresarial debe subir al SIAC de la Contraloría General de la República dicha información, para evitar que el SIAC reporte las diferencias.

Para corregir las diferencias que se están presentando, desde el PMAF se generó la iniciativa A.2.1.1 denominada "Establecer el modelo de compras de mínima cuantía y su automatización", misma que ya se encuentra en desarrollo, desde el pasado mes de julio y se estará llevando adelante por medio de un total de 5 iteraciones que concluyen en el año 2023, sin embargo, la separación de consecutivos para eliminar las diferencias en el SIAC queda corregido con la implementación de la primera iteración durante el primer semestre del año 2022 (Se adjunta cronograma de desarrollo de la iniciativa)".

En nota 3201-0064-2022 del 03-06-2022 se indica:

Acciones ejecutadas:

Entre las acciones que se han desarrollado entre TI y APE iniciativa A.2.1.1 denominada "Establecer el modelo de compras de mínima cuantía y su automatización", se tiene:

- Noviembre 2021:

- Desarrollo y diseño (crear pantalla tipos de solicitud, modificar pantalla solicitudes mínimas, configurar topes de mínima cuantía, entre otros).
- Solicitudes (confección, modificar pantallas y configuración de la cadena de aprobaciones).

- Diciembre 2021:

- Seleccionar de mínima cuantía o normal, AC o responsable de retiro), modificación cadena de aprobaciones y crear parámetros de montos para mínima cuantía.
- Captura de pantallas, descripción de la función y terminología. Las pantallas todavía se encuentran en ajustes finales por parte del analista de TI.

- Enero 2022: Para este mes las actividades programadas fueron en función al apartado "DATOS/ Iteración 1 Solicitudes y Emisión Pedido":

- Soporte al usuario en pruebas: Emisión de solicitud pedido de mínima cuantía y formato PDF mínima cuantía.
- Atención de Ajustes: Revisión campo listado general, alienación campos en pantallas, revisión botón guardar, corrección nombre del responsable centro de servicio, revisar campo de tipo solicitud, revisión de última aprobación, entre otros.

Febrero 2022: Para este mes se dan avances en la etapa "DATOS", interacción 1 Solicitud y Emisión Pedido, logrando finalizar las actividades sobre "Soporte al usuario en pruebas" y "Atención de ajustes".

Se logra iniciar la iteración 1. Con ajustes a las nuevas necesidades logrando avances en las actividades "Soporte al usuario en pruebas" y "Atención de ajustes".

- Marzo 2022: Para este mes se dan avances en la etapa DATOS, iteración 1 Solicitud y Emisión Pedido, logrando finalizar la actividad sobre "Visto bueno para puesta en producción", iteración 1 Con ajustes a las nuevas necesidades finalizándose las actividades: Soporte al usuario en pruebas, atención de ajustes y visto bueno para puesta en producción.

Avances en la Etapa PROCESOS, específicamente en la actualización del manual e instructivo de la iteración 1, el registro de la información y seguimiento del SIIG.

Avances en la Etapa GESTIÓN DE CAMBIOS, específicamente en los ajustes a las láminas informativas de la iteración 1 (No.1: Informar del nuevo esquema de confección de SIACO, No.2: Solicitudes y emisión de pedido, No.3: Dar a conocer los beneficios y No.4: Informar la salida en vivo de la iniciativa), además se logra iniciar la confección de las láminas informativas de la iteración 2 (No.1: Informar del nuevo esquema de ingresos y pagos en SIACO, No.2: Dar a conocer los beneficios y No.3: Informar la salida en vivo de la iniciativa).

- Abril: Para este mes se dan avances en la etapa PROCESOS, específicamente al proceso de aprobación, devoluciones y anulación de solicitudes; además se concluye el registro en SIIG de la iteración 1.

Avances en la etapa GESTIÓN DE CAMBIOS, el 1/4/2022 se da la formalización del envío de las láminas correspondientes a la Interacción 1 y 2".

SITUACIÓN ACTUAL (SE MANTIENE)

Mediante la Iniciativa de PMAF A.2.1.1 – Cronograma Modelo compras menores y su automatización, las notas 3001-0314-2021 y 2001-1185-2021, el documento Atención oficina 1001-0515-2021 y correo del Administrador de SIACO de fecha 1-07-2022, se finalizó la iteración I "Solicitudes y emisión pedido" del cronograma modelo compras menores y su automatización, quedando pendiente su implementación la cual está ligada al desarrollo de la iteración II de la misma iniciativa.

Sobre la iniciativa A.2.1.1, en oficio 3250-0481-2022 del 13-10-2022, la jefatura de la Unidad Proveeduría Empresarial comunica al director de la Dirección Administración y Finanzas lo siguiente:

"...En relación con el objetivo de contribución de la Unidad Proveeduría Empresarial asociado con la iniciativa A.2.1.1 "Establecer el modelo de compras menores y su automatización", de acuerdo con lo analizado y a su pronunciamiento sobre la anulación de la iniciativa, se da por finalizado dicho objetivo de contribución.

La decisión sobre la anulación de la iniciativa está vinculada al tema de interés público y de urgencia por la preparación de herramientas aptas para la entrada en vigencia el 1/12/2022 de la Ley No.9986, así como de acatamiento a la recomendación de la auditoría interna sobre "Revisar y adaptar el procedimiento de compras menores, que debe estar amparado estrictamente al concepto de fondo caja chica", por lo tanto, se revisa el módulo de la iniciativa A.2.1.1. y se toma la decisión de su anulación dando prioridad al fondo de caja chica/trabajo, para esto se requiere la creación de dos módulos "nuevos" independientes de la opción de "Solicitudes" de SIACO...

Se concluye que a nivel de plan de desarrollo de la iniciativa se logra un acumulado del 59%, a esto se le suma adicionalmente un 5% al plan propuesto por UTIC originalmente, dado que con una actividad paralela se resuelve la inconsistencia del registro de SIAC de la CGR, por lo tanto, nos permite mostrar un avance general del 64%...".

Asimismo, el director de la Dirección Administración y Finanzas, en nota 3001-0373-2022 del 18-10-2022 comunicó a la encargada del Proceso de Planificación y Responsabilidad Social: "... En relación con el indicador "Porcentaje de la implementación de las iniciativas de PMAF en la DAF", el cual contempla el seguimiento de dos iniciativas:

- *Iniciativa A.2.1.1: Establecer el modelo de compras menores y su automatización*

...

A partir de setiembre, se dará únicamente seguimiento a la Iniciativa A.1.1.16, esto por cuanto se dio por finalizada la iniciativa A.2.1.1, ver oficio 3250-0481-2022 adjunto, remitido por la Unidad de Proveeduría Empresarial, con las justificaciones respectivas...".

ADVERTENCIA (1001-0515-2021)

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.

RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN

En nota 2001-1185-2021 del 18-10-2021 se indica:

"En atención a su oficio N°.1001-0515-2021 (asunto), me permito indicarle que recibí de la Dirección Administración y Finanzas, el oficio N°.3001-0314-2021 y sus anexos (se adjuntan), el cual contiene una propuesta para abordar lo indicado en el servicio preventivo de marras.

Revisado dicho oficio, esta Gerencia comparte la forma en que se atenderá el precitado servicio, por lo que doy respuesta a cada advertencia de la siguiente manera:

R/ Para asegurar la implementación de la nueva Ley General de Contratación Pública No. 9986 debe tomarse en considerando que todavía no se tiene aprobado y oficializado el Reglamento, después de su publicación podrían darse modificaciones en el accionar y ajustes posteriores. Tomando en consideración lo anteriormente expuesto, se ejecutarán las siguientes acciones:

Acciones	Responsable	Plazo	
		Inicio	Fin
1. Acompañamiento e inducción de la Asesoría Legal sobre los cambios generales que regirán con la nueva Ley 9986	Unidad de Contratación Administrativa y Notariado Área Proveeduría Empresarial	Julio 2021	Febrero 2022
2. Análisis y presentación de la nueva estructura organizacional requerida para el Área Proveeduría Empresarial en adaptación a la nueva Ley 9986	Dirección Administración y Finanzas Unidad Logística Área Proveeduría Empresarial	Noviembre 2021	Diciembre 2021

3. Análisis del marco documental que rige al Área Proveeduría Empresarial y realizar la actualización, implementación y divulgación de las directrices y procedimientos internos de compras, conforme a la nueva Ley 9986, según corresponde	Área Proveeduría Empresarial Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial	Noviembre 2021	Octubre 2022
4. Análisis de la Ficha de proceso "Gestionar la adquisición de los bienes y servicios" del Área Proveeduría Empresarial, para su actualización e implementación de las mejoras que corresponden y que permitan garantizar la aplicación de la Ley 9986	Área Proveeduría Empresarial	Julio 2022	Noviembre 2022
5. Análisis del impacto de la nueva Ley en el SIACO, para determinar los ajustes que sean requeridos, si corresponden y con ello, atenderlos con UTIC en forma prioritaria y asegurar así su funcionamiento a la luz de la nueva Ley 9986	Área Proveeduría Empresarial Unidad Tecnologías de la Información Área Presupuesto	Noviembre 2021	Mayo 2022
6. Generar el proceso de sensibilización y divulgación sobre el cambio del marco documental normativo con la implementación de la Ley 9986 y su reglamento	Área Proveeduría Empresarial Gestión de cambio (Proceso Capacitación UTH)	Febrero 2022	Noviembre 2022
7. Analizar e identificar los órganos que adjudican, según los umbrales de compras	Área Proveeduría Empresarial	Junio 2022	Agosto 2022
8. Analizar y definir los órganos que autoricen las contrataciones por urgencia y excepciones para no afectar la continuidad del servicio y quien firma el inicio de una contratación sin contenido presupuestario.	Gerencia General Dirección Administración y Finanzas Unidad Logística Área Proveeduría Empresarial	Junio 2022	Agosto 2022
9. Definir el nuevo rol del "Coordinador de Contratación Administrativa como posible Área Staff de la Proveeduría Empresarial para gestión de apoyo, control, seguimiento de la verificación de inicio y ejecución de los procesos de compra en CNFL	Gerencia General Dirección Administración y Finanzas Unidad Logística Área Proveeduría Empresarial	Abril 2022	Noviembre 2022
10. Revisar y adaptar el procedimiento de compras menores,	Gerencia General		

que debe estar amparado estrictamente al concepto de fondo caja chica	Dirección Administración y Finanzas Unidad Logística	Enero 2022	Julio 2022
11. Evolucionar las compras públicas de la Ley 8660 y su reglamento a la nueva Ley 9986 y su reglamento a. Identificar las compras iniciadas con la Ley 8660 y que se ejecutarán con la nueva Ley 9986 b. Identificar las compras que iniciarán con nueva Ley 9986 Control, seguimiento y acompañamiento legal y administrativo a las dependencias de la CNFL	Área Proveeduría Empresarial	De ser oficializado el reglamento, se inicia la labor en setiembre 2022	Noviembre 2022
12. Gestionar el Cambio: Estrategia para la adaptación evolutiva sobre los cambios en la metodología de contratación, generando conciencia sobre la transformación de los procesos de gestión de compra hacia procesos más influidos, conectados, dinámicos y alineados a la nueva normativa	Unidad Talento Humano Área Proveeduría Empresarial	Agosto 2022	Diciembre 2022

En nota 3201-0064-2022 del 03-06-2022 se indica:

R/ Para asegurar la implementación de la nueva Ley General de Contratación Pública No. 9986 debe tomarse en consideración que, a la fecha, aún no se tienen todos los elementos requeridos y normativos, sistémicos y otros por parte del Ministerio de Hacienda, que permitan una atención completa a los planes de acción activos por parte de APE, como son:

1. La definición de la plataforma automatizada que se utilizará como el Sistema Digital Unificado (SDU).
2. La definición del modelo tarifario y el reglamento de uso del SDU
3. La suscripción de los contratos con las instituciones para la provisión de servicios a través del SDU
4. La incorporación de las instituciones al SDU
5. Así como los roles y ajustes administrativos de rectoría por parte del Ministerio de Hacienda, por cuanto:
 - a) Formalmente no ha asumido funciones y no cuenta con recursos
 - b) Formalmente no ha asumido las competencias de la Dirección General de Administración de Bienes de Contratación Administrativa, para convertirse en la Dirección de Contratación Pública
 - c) No ha creado y consolidado la Autoridad de Contratación Pública (Ministerio Hacienda, MICITT, MIDEPLAN)
6. Cerrando con la no aprobación del Reglamento a la Ley 9986

Nota: información recopilada del DFOE-FIP-IF-00007-2022 "INFORME DE AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA PREPARACIÓN DEL MINISTERIO DE HACIENDA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY GENERAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA"

Tomando en consideración lo anteriormente expuesto, es importante indicar que durante el proceso de ejecución se darán ajustes al plan de acciones:

Acciones	Responsable	Plazo		Estado
		Inicio	Fin	
1. Acompañamiento e inducción de la Asesoría Legal sobre los cambios generales que regirán con la nueva Ley 9986	Unidad de Contratación Administrativa y Notariado Área Proveeduría Empresarial	Julio 2021	Febrero 2022	En proceso

Acciones ejecutadas:

Capacitaciones 2021

El Área Proveeduría Empresarial en conjunto a la Unidad Contratación Administrativa y Notariado, se desarrollan las siguientes capacitaciones virtuales dirigidas al personal involucrado en la contratación pública:

- Los días 6, 7, 13, 14, 20 y 21 de julio 2021, se desarrollaron las capacitaciones virtuales sobre "Compras por excepción"
- Los días 17, 18 y 31 de agosto y 1 de setiembre 2021, se desarrollaron las capacitaciones virtuales sobre "Los actuales y nuevos procedimientos ordinarios y especiales de contratación"
- Los días 5, 6, 12 y 13 de octubre 2021, se desarrollaron las capacitaciones virtuales sobre "Pliego de condiciones, Sistema Unificado y Tipos de Contrato"

Capacitaciones 2022

- Mediante el correo electrónico del 30/3/2022, la Unidad de Contratación Administrativa y Notariado indica que se va a reactivar los grupos a partir del lunes 25 y miércoles 27 de abril 2022.
- Coordinación entre las dependencias (Unidad Contratación Administrativa y Notariado / Área Proveeduría Empresarial / Proceso Capacitación), la validación de cronogramas y temas, así como el envío de las convocatorias a las capacitaciones según la distribución de los grupos
- En mayo dan inicio las siguientes capacitaciones:
 - El 2/5/2022 la Unidad Contratación Administrativa Notariado y Avalúos imparte la capacitación: Transición a la Ley General de Contratación Pública Tema N°1. Acto final del procedimiento: oferta, estudio y subsanación (diferencias con régimen actual), tipos de acto final, Re-adjudicación por insubsistencia, nueva adjudicación (bienes y servicios / obra) y diferencias con sistema actual
 - El 4/5/2022 la Unidad Contratación Administrativa y Notariado imparte la capacitación: Transición a la Ley General de Contratación Pública Tema N°2. Recursos contra acto final: apelación (procedimiento / efectos), revocatoria (procedimiento / efectos) y diferencias con sistema actual (Anexo 14)"

Acciones	Responsable	Plazo		Estado
		Inicio	Fin	
2. Análisis y presentación de la nueva estructura organizacional requerida para el Área Proveeduría Empresarial en adaptación a la nueva Ley 9986	Dirección Administración y Finanzas Unidad Logística Área Proveeduría Empresarial	Noviembre 2021	Diciembre 2021	Atendida

Acciones ejecutadas:

- Mediante el oficio 2001-0508-2022 de fecha 6/5/2022 la Gerencia General comunica la nueva estructura de la Unidad Proveeduría Empresarial, acorde con el Plan de Alineamiento Organizacional. (Anexo 15)”

Acciones	Responsable	Plazo		Estado
		Inicio	Fin	
3. Análisis del marco documental que rige al Área Proveeduría Empresarial y realizar la actualización, implementación y divulgación de las directrices y procedimientos internos de compras, conforme a la nueva Ley 9986, según corresponde	Área Proveeduría Empresarial Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial	Noviembre 2021	Octubre 2022	En proceso

Acciones ejecutadas:

- Mediante el correo 4/1/2022, la jefatura del APE, le solicita a los Coordinadores analizar todo el marco documental vigente que rige para el Proceso escasa cuantía y concursos de adquisición para ir adaptándolo a la nueva ley, siempre a la espera de la oficialización del Reglamento que permitiría la actualización final. Se les solicita presentar el primer borrador con los cambios que puedan realizarse conforme a la Ley 9986 al 28 de marzo 2021 para su revisión.
- El 17/02/2022 se realiza una reunión dirigida por los Coordinadores del PCAAR y PCEC, para analizar junto con los analistas Milton Chavarría y María Fernanda Valverde, el marco documental que rige al Área de Proveeduría Empresarial para realizar el análisis y actualización de las directrices y procedimientos internos de compras, conforme a la nueva Ley 9986 según corresponde.
- El 2/3/2022 se realiza una reunión en la cual Milton Chavarría y María Fernanda Valverde presentan los avances, proponen la creación de un reglamento interno y solicitan apoyo para continuar con el análisis, esto debido a que falta información fundamental (nueva estructura organizativa).
- El 5/4/2022 se realiza reunión para brindar espacio abierto de diálogo para que los funcionarios encargados del análisis del marco documental presenten las limitantes o dudas que tienen para continuar con dicho análisis.
- El 29/04/2022 se realiza reunión para presentar los avances de la revisión del marco documental vigente (manuales), presentar las funciones que se asignarían a los diferentes actores involucrados en el proceso de contratación, para la validación y aprobación de la jefatura del Área Proveeduría y Coordinadores de Proceso (PCAAR-PCEC). (Anexo 16)

Acciones	Responsable	Plazo		Estado
		Inicio	Fin	
4. Análisis de la Ficha de proceso "Gestionar la adquisición de los bienes y servicios" del Área Proveeduría Empresarial, para su actualización e implementación de las mejoras que corresponden y que permitan garantizar la aplicación de la Ley 9986	Área Proveeduría Empresarial	Julio 2022	Noviembre 2022	Inicia hasta julio 2022.

Acciones	Responsable	Plazo		Estado
		Inicio	Fin	
5. Análisis del impacto de la nueva Ley en el SIACO, para determinar los ajustes que sean requeridos, si corresponden y con ello, atenderlos con UTIC en forma prioritaria y asegurar así su funcionamiento a la luz de la nueva Ley 9986	Área Proveeduría Empresarial Unidad Tecnologías de la Información Área Presupuesto	Noviembre 2021	Mayo 2022	En proceso

Acciones ejecutadas:

- El 27/01/2022 se realiza reunión para la atención del tema, en conjunto con los responsables asignados de UTIC (Adriana Aguilar) y Presupuesto (Jorge Aguirre).
- Reunión 10/02/2022, entre los Coordinadores del PCEC, PCAAR y analistas para evaluar el impacto de su labor con el uso del SIACO y los ajustes requeridos con la implementación de la nueva ley.
- Reunión del 24/02/2022, entre la jefatura del ÁPE, Coordinadores del PCEC, PCAAR y Administrador de SIACO, para analizar lo indicado por las analistas en la reunión anterior.
- En marzo se identifican las opciones afectadas en SIACO proceso de trámites (confección de cotizaciones y concursos). Se genera listado de formas/reportes a revisarse para actualizar nombres/nomenclaturas que aplican en las plataformas.
- El 29/04/2022 se envía por correo electrónico la propuesta del mantenimiento "Ajuste trámites de SIACO-Nueva Ley de contratación", para evaluación y estudio por parte de la jefatura del ÁPE y coordinadores de Proceso (PCAAR-PCEC).
- El 20/05/2022 se envía por correo electrónico la propuesta del mantenimiento "Ajuste trámites de SIACO-Nueva Ley de contratación" a la jefatura a.i de la Unidad Proveeduría Empresarial para su revisión, por lo cual se hace reunión para analizar el documento en fecha 24/05/2022, en donde se da el aval y se le solicitan unos ajustes de forma al documento para que coloque el ticket con la solicitud de mantenimiento prioridad 1. **(Anexo 17)**

Acciones	Responsable	Plazo		Estado
		Inicio	Fin	
6. Generar el proceso de sensibilización y divulgación sobre el cambio del marco documental normativo con la implementación de la Ley 9986 y su reglamento	Área Proveeduría Empresarial Gestión de cambio (Proceso Capacitación UTH)	Febrero 2022	Noviembre 2022	En proceso

Acciones ejecutadas:

- Mediante el correo electrónico del 2/2/2022, se le solicita a Gustavo Monge Coordinador del Proceso Capacitación / Gestión del Cambio Organizacional, su colaboración para definir los lineamientos para el proceso de sensibilización y divulgación del marco documental normativos de la nueva Ley 9986 y las pautas para generar el primer comunicado de divulgación en febrero 2022.
- Mediante la reunión del 25/2/2022 entre el Proceso Capacitación/ Gestión de Cambio Organizacional y el Área Proveeduría Empresarial, se realiza la valoración inicial de gestión de cambio organizacional, proceso sensibilización y divulgación para la entrada en vigencia de la nueva Ley 9986.
- Reunión del 9/03/2022 del equipo de trabajo asignado (José Pablo Arguedas, Karla Alvarado, Milton Chavarría, María Fernanda Valverde y Andrea Durán), para la revisión del plan de trabajo y explicación de matrices de partes interesadas de Gestión de Cambio.
- El 6/4/2022 se realiza una reunión para presentarle al equipo de trabajo los estudios generados por la Auditoría Interna (Oficio 1001-0276-2021, Oficio 1001-0515-2021 y Oficio 1001-0516-2021) sobre consideraciones para el uso del SICOP y la entrada en vigor de la nueva Ley General de Contratación Pública No. 9986; además se empieza a completar la Matriz de STAKEHOLDERS.
- El 25/4/2022 se realiza reunión para continuar completando la matriz de STAKEHOLDERS: Acciones por ejecutar, Fecha estimada y Responsable; Además, se incluyen los siguientes datos: Apartado "Grupos" (Nombre, correo electrónico y dependencia), Apartado "Equipo interdisciplinario" (circular 2001-0386-2022, oficio 3250-0147-2022 y plan anexo).
- El 28/4/2022 se realiza reunión para presentar la Matriz de STAKEHOLDERS a la jefatura del Área Proveeduría Empresarial y a los Coordinadores de Proceso (PCAR-PEEC) para su retroalimentación, validación y visto bueno.
- Se envía el 29/4/2022 la Matriz de STAKEHOLDERS por medio de correo electrónico a los funcionarios Karla Milena Alvarado Arias y Gustavo Monge Villalta.
- Se revisa la versión final el 30/05/2022 con la Jefatura a. i. de la Unidad Proveeduría Empresarial y se convoca a reunión al equipo de Gestión de Cambio para el 13 de junio 2022, a fin de formalizar la estrategia para la atención de la implementación de la Ley. **(Anexo 18)**

Acciones	Responsable	Plazo		Estado
		Inicio	Fin	
7. Analizar e identificar los órganos que adjudican, según los umbrales de compras	Área Proveeduría Empresarial	Junio 2022	Agosto 2022	Inicia hasta junio 2022

Acciones	Responsable	Plazo		Estado
		Inicio	Fin	
8. Analizar y definir los órganos que autoricen las contrataciones por urgencia y excepciones para no afectar la continuidad del servicio y quien firma el inicio de una contratación sin contenido presupuestario.	Gerencia General Dirección Administración y Finanzas Unidad Logística Área Proveeduría Empresarial	Junio 2022	Agosto 2022	Inicia hasta junio 2022

Acciones	Responsable	Plazo		Estado
		Inicio	Fin	
9. Definir el nuevo rol del "Coordinador de Contratación Administrativa como posible Área Staff de la Proveeduría Empresarial para gestión de apoyo, control, seguimiento de la verificación de inicio y ejecución de los procesos de compra en CNFL	Gerencia General Dirección Administración y Finanzas Unidad Logística Área Proveeduría Empresarial	Abril 2022	Noviembre 2022	Atendida, falta validación de auditoría

Acciones ejecutadas:

Mediante el oficio 2001-0508-2022, de fecha 6/5/2022 la Gerencia General comunica la incorporación de los CCA a la Unidad Proveeduría Empresarial.

Mediante comunicado del 12/05/2022, la Unidad Proveeduría Empresarial comunica la eliminación del rol de Coordinador de Contratación Administrativa, por lo tanto, la acción queda finalizada (Anexo 19)

Acciones	Responsable	Plazo		Estado
		Inicio	Fin	
10. Revisar y adaptar el procedimiento de compras menores, que debe estar amparado estrictamente al concepto de fondo caja chica	Gerencia General Dirección Administración y Finanzas Unidad Logística Unidad Logística	Enero 2022	Julio 2022	Pendiente

Observación, esta actividad, según lo indicado por la jefatura a. i. de la Unidad Proveeduría Empresarial, no se puede ejecutar, hasta que se hayan finalizado las iteraciones en el SIACO, para lograr así, la actualización del procedimiento. Dado que la segunda interacción del plan de trabajo concluye en octubre 2022, su atención se puede comenzar en el mes de setiembre 2022, porque se tiene que sustituir el Procedimiento de Compras Rápidas

Acciones	Responsable	Plazo		Estado
		Inicio	Fin	
<p>11. Evolucionar las compras públicas de la Ley 8660 y su reglamento a la nueva Ley 9986 y su reglamento</p> <p>a. Identificar las compras iniciadas con la Ley 8660 y que se ejecutarán con la nueva Ley 9986</p> <p>b. Identificar las compras que iniciarán con nueva Ley 9986</p> <p>c. Control, seguimiento y acompañamiento legal y administrativo a las dependencias de la CNFL</p>	Área Proveeduría Empresarial	De ser oficializado el reglamento, se inicia la labor en setiembre 2022	Noviembre 2022	Inicia hasta contar con la oficialización del reglamento

Acciones	Responsable	Plazo		Estado
		Inicio	Fin	
<p>12. Gestionar el Cambio: Estrategia para la adaptación evolutiva sobre los cambios en la metodología de contratación, generando conciencia sobre la transformación de los procesos de gestión de compra hacia procesos más influidos, conectados, dinámicos y alineados a la nueva normativa</p>	Unidad Talento Humano Área Proveeduría Empresarial	Agosto 2022	Diciembre 2022	Inicia hasta agosto 2022".

SITUACIÓN ACTUAL (SE MANTIENE)

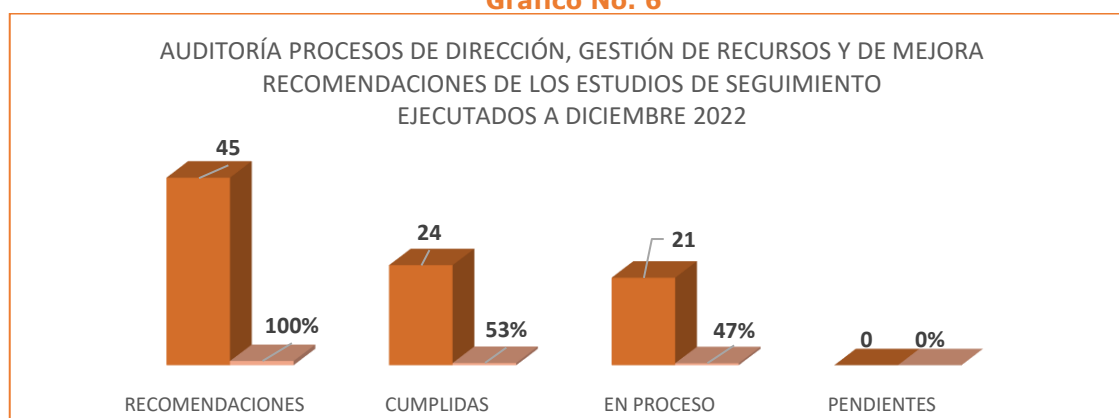
Mediante la revisión de los formularios F-190 "Control de asistencia en actividades de capacitación y otras", correo de la gerencia general del 6-05-2022, correo del Administrador del SIACO del 29-04-2022, formularios F-107 "Minutas de reunión" 27-01-2022 y 24-05-2022, nota 2001-0508-2022, listado de jefaturas y profesionales encargados, tabla de ubicación de personal, y correo de la Dirección Administración y Finanzas del 12-05-2022, se evidenció el cumplimiento de: acción 1 capacitación brindada a funcionarios de CNFL sobre temas relacionados con la contratación de bienes y servicios en temas como compras por excepción; procedimientos ordinarios y especiales de contratación actuales y nuevos; pliego de condiciones, sistema unificado y tipo de contrato; transición a la Ley General de Contratación Pública tema No.1 Acto final del procedimiento y tema No.2 Recursos contra acto final. En la acción 2 Presentación de la nueva estructura organizacional de CNFL, acción 5 Análisis del impacto de la nueva Ley en el SIACO, acción 9 Definir el nuevo rol del "Coordinador de Contratación Administrativa".

Ante consulta realizada por esta Auditoría Interna del 16-11-2022 sobre el estado y porcentaje de avance del Plan de acción establecido por la Administración para asegurar la implementación de la nueva Ley General de Contratación Pública No. 9986 y que incluye la consideración, entre otros aspectos, los elementos señalados en la advertencia F.3) del servicio preventivo que se le comunicara mediante oficio 1001-0515-2021, la Gerencia General comunicó en correo electrónico del 25-11-2022 "...El porcentaje de avance al mes de octubre es del 76% y la atención del plan se encuentra aún en ejecución. Aunado a lo anterior, estamos a la espera que se resuelva la situación jurídica en cuanto a la entrada en vigencia de la Ley y la publicación de su respectivo reglamento, toda vez que en la corriente legislativa se encuentran proyectos de ley para suspender el plazo de 1 de diciembre para la entrada en vigencia...".

Como resultado de los seguimientos efectuados, de **19** estudios de seguimientos programados para el año 2022, se concluyeron **22 (116%)**.

En el segundo semestre de 2022, se determinó que, de **45 (100%)** recomendaciones validadas de servicios de auditoría, **24 (53%)** fueron atendidas, **21 (47%)** se encontraban en proceso y **0 (0%)** se encontraban pendientes, a la fecha en que se indica en cada informe de cumplimiento.

Gráfico No. 6



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

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 2022 con fecha de corte que se indica en cada informe de resultados del cumplimiento:

Tabla No. 8

ÁREA AUDITORÍA PROCESOS DE DIRECCIÓN, GESTIÓN DE RECURSOS Y DE MEJORA									
SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES VALIDADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2022									
Oficio No.	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se eleva Resultado del Seguimiento	Oficio del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado ³			Justificada
						Atendida	Proceso	Pendiente	
1001-0522-2021	14-09-2021	Gerencia General	Gerencia General	1001-0545-2022	1	0	1	0	Sí

³ El estado corresponde a la fecha de corte cuando que se realizó cada estudio de seguimiento; por lo que puede cambiar su condición, según las acciones tomadas por la Administración, posterior a cada fecha.

1001-0609-2020	11-04-2020	Dirección Administración y Finanzas	Gerencia General	1001-0663-2022	16	6	10	0	Sí
1001-0689-2020	18-12-2020	Gerencia General	Gerencia General	1001-0661-2022	7	7	0	0	N.A.
1001-0369-2018	21-09-2018	Dirección Administración y Finanzas	Gerencia General	1001-0635-2022	1	0	1	0	Sí
1001-0160-2020	13-04-2020	Gerencia General	Gerencia General	1001-0647-2022	1	1	0	0	N.A.
1001-0499-2021	31-08-2021	Unidad Talento Humano	Gerencia General	1001-0012-2023	2	0	2	0	Sí
1001-0464-2021	09-08-2021	Consejo de Administración	Gerencia General	1001-0620-2022	5	2	3	0	Sí
1001-0324-2019	18-07-2019	Asesoría Jurídica Empresarial	Gerencia General	1001-0621-2022	1	0	1	0	Sí
1001-0095-2021	28-01-2021	Dirección Comercialización	Gerencia General	1001-0646-2022	5	3	2	0	Sí
1001-0316-2019	12-07-2019	Gerencia General	Gerencia General	1001-0547-2022	2	1	1	0	Sí
1001-0313-2019	12-07-2019	Dirección Comercialización	Dirección Comercialización	1001-0002-2023	3	3	0	0	N.A.
1001-0610-2018	13-12-2018	Gerencia General	Gerencia General	1001-0746-2022	1	1	0	0	N.A.
Total, Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora					45	24	21	0	

Fuente: Sistema Gestión Documental Auditoría Interna, Registro Especial Estadísticas Área Auditoría Proceso de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora, GPAX /2022

Siglas: N.A.: No aplica

Nota: Es necesario señalar que se ha debido trasladar a la Gerencia General la atención correspondiente a las recomendaciones en proceso de siete informes de seguimiento, debido que se venció el plazo establecido para atender las medidas correctivas por parte de la dependencia encargada.

Asimismo, de **3 (100%)** de advertencias validadas, **1 (33%)** se encontraban en mejora, **2 (67%)** se mantenían y **0 (0%)** en deterioro, a la fecha en que se indica en cada oficio de validación de estados de atención.

Tabla No. 9

ÁREA AUDITORÍA PROCESOS DE DIRECCIÓN, GESTIÓN DE RECURSOS Y DE MEJORA								
SEGUIMIENTO A SERVICIOS PREVENTIVOS DE ADVERTENCIA VALIDADOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2022								
Oficio No.	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se eleva Resultado del Seguimiento	Oficio del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado ⁴		
						En mejora	Se mantiene	En deterioro
1001-0515-2021	09-09-2021	Gerencia General	Gerencia General	1001-0689-2022	3	1	2	0
Total, Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora					3	1	2	0

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

⁴ El estado corresponde a la fecha de corte cuando que se realizó cada estudio de seguimiento; por lo que puede cambiar su condición, según las acciones tomadas por la Administración, posterior a cada fecha.

CONSIDERACIONES

Sobre la ejecución de las labores desempeñadas por la Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora, se comunica que a partir del 21-02-2022 rige la nueva reorganización de la Auditoría Interna que incluye la conformación de dicha Área con la integración parcial de las anteriores Áreas Auditoría Financiera y Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias.

3.2.2 ÁREA AUDITORÍA TÉCNICA PROCESOS DE REALIZACIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS

SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2022

PROCESO REALIZAR LA PLANIFICACIÓN INTEGRADA EMPRESARIAL

1. SERVICIO: 4.6.1 Seguimiento a la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023

Alcance: Seguimiento a las metas para cumplir con los objetivos establecidos en las perspectivas de la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023, periodo II Trimestre 2022.

2. SERVICIO: 4.6.2 Seguimiento a la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023 (Técnico)

Alcance: Seguimiento a las metas para cumplir con los objetivos establecidos en las perspectivas de la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023, periodo II Trimestre 2022.

3. SERVICIO: 5.1.1 Seguimiento a la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023

Alcance: Seguimiento a las metas para cumplir con los objetivos establecidos en las perspectivas de la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023, periodo II Trimestre 2022.

Oficio 1001-0713-2022 enviado el 16 de diciembre de 2022

DIRIGIDO: Consejo de Administración

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

PROCESO GESTIONAR LA INFRAESTRUCTURA

1. SERVICIO: 4.5.2 Gestionar la Infraestructura

Proceso: Gestionar la infraestructura. Subproceso: Gestionar los recursos generales (Desarrollar infraestructura civil y dar mantenimiento a las instalaciones, Desarrollo de edificios y Mantenimiento a infraestructura de edificios). Alcance: Área Servicios Generales

Resultados de servicio de auditoría 4.5.2 Gestionar la infraestructura (Área Servicios Generales)

Oficio 1001-0678-2022 enviado el 18 de noviembre de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con evaluar la gestión administrativa y operativa de la planificación, diseño, ejecución, mantenimiento y supervisión de las mejoras a las obras de infraestructura civil, con el propósito de comprobar que se cumple con los mecanismos de control establecidos y se ejecutan en forma eficiente, efectiva y económica, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable conforme a:

Normas de Control Interno para el Sector Público, R-CO-9-2009, inciso a, de la norma 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI inciso c); 2.5 Estructura organizativa, 2.5.1 Delegación de funciones, 2.5.2 Autorización y aprobación, 4.1 Actividades de control, 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional y 4.5.1 Supervisión constante

Circular 2001-0638-2017 del 18-08-2017-CNFL. Sobre actualización de directriz sobre requerimientos de remodelación y administración de bienes y espacios de la CNFL.

Circular 3240-0608-2017, del 09-10-2017-CNFL. Sobre Solicitudes de obras para remodelación y/o modificación de uso de espacios.

Reglamento para la Gestión Documental. 20-12-2018-CNFL, artículo 12, capítulo II Producción Documental y artículo 36, Capítulo IV Clasificación y ordenación de la documentación.

"...Artículo 12 Un documento es toda información en cualquier medio, forma o formato producida, recibida y conservada, como evidencia por una organización, en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales, y sirve de prueba de las actividades realizadas por ser confiable y auténtico (Ver Anexo_1). Los documentos en la CNFL, independientemente de su soporte (papel o electrónico), deben plasmar la toma de decisiones y las actividades diarias, para formar el conocimiento organizacional, agilizar los procesos y la transparencia..."

RECOMENDACIONES

(gestión del riesgo)

1) Girar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para disponer de un documento que describa las funciones y responsabilidades de la Comisión de Infraestructura, su conformación, mecanismos de evaluación del desempeño y los criterios que serán utilizados, por parte de dicha Comisión, para la priorización y planificación de las obras de infraestructura y mantenimiento, con el fin de brindar claridad y agilidad a los procesos, así como la motivación debida del acto administrativo asociado.

(procesos de control)

2) Implementar las acciones necesarias para que se apruebe, oficialice, divulgue e implemente el documento asociado con la gestión de la Comisión de Infraestructura que se indica en la recomendación No. 1)

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

Resultados de servicio de auditoría 4.5.2 Gestionar la infraestructura (Área Servicios Generales)

Oficio 1001-0679-2022 enviado el 18 de noviembre de 2022

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con evaluar la gestión administrativa y operativa de la planificación, diseño, ejecución, mantenimiento y supervisión de las mejoras a las obras de infraestructura civil, con el propósito de comprobar que se cumple con los mecanismos de control establecidos y se ejecutan

en forma eficiente, efectiva y económica, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable conforme a:

Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE, CGR): 4.1 Actividades de control, 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso c. Contribución al logro de los objetivos con un costo razonable, 6.1 Seguimiento del SCI, 6.3 Actividades de seguimiento del SCI inciso a) y 6.3.2 Autoevaluación periódica del SCI.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que el administrador de los contratos relacionados con el arrendamiento del Área Comercial y Técnica de la Sucursal Heredia documente, por medio de un análisis de cumplimiento, las justificaciones estratégicas, comerciales, financieras y técnicas del arrendamiento de los locales para la Sucursal Heredia en San Lorenzo de Flores, después de la apertura de la sucursal, para determinar de manera oportuna cualquier desviación en el cumplimiento de los objetivos empresariales definidos sobre este tema, y si la contribución esperada al logro de éstos es mayor que los costos requeridos para su operación.

(procesos de control)

2) Con base en los resultados obtenidos, según la recomendación 1), girar las instrucciones que correspondan para documentar y aplicar la permanencia o finiquito del contrato de arrendamiento por los inmuebles utilizados por la Sucursal Heredia, ubicada en San Lorenzo.

Resultados de servicio de auditoría 4.5.2 Gestionar la infraestructura (Área Servicios Generales)

Oficio 1001-0676-2022 enviado el 18 de noviembre de 2022

DIRIGIDO: Dirección Administración Financiera

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con evaluar la gestión administrativa y operativa de la planificación, diseño, ejecución, mantenimiento y supervisión de las mejoras a las obras de infraestructura civil, con el propósito de comprobar que se cumple con los mecanismos de control establecidos y se ejecutan en forma eficiente, efectiva y económica, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable conforme a:

Normas de Control Interno para el Sector Público, R-CO-9-2009: 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, inciso a); 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, 2.5 Estructura organizativa, 2.5.2 Autorización y aprobación, 2.5.3 Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones, 4.1 Actividades de control, 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso e), 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información, 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso e. Documentación, 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, 6.3 Actividades de seguimiento del SCI inciso a), 5.7 Calidad de la Comunicación, 5.7.1 Canales y medios de comunicación y 5.7.2 Destinatarios.

Cartel de contratación expediente No. 2022PP-000118-0000200001 Mantenimiento Externo, Edificio D, Platel Anonos. Apartado 1.8.2 Criterios ambientales, punto 7 y 2.6 - Preparación y pintura de superficies externas. Lavado a presión; verificación del cumplimiento de requisitos asociados con: Servicio de mejoras en la infraestructura física en Auditoría Interna, Edificio Central Expediente No.2021PP-000440-000200001, Mejoras a baños Almacén Platel Anonos, Expediente No. 2021PP-00091-000200001, Impermeabilización de Cubierta, Edificio P, expediente No. 2021PP-000157-0000200001 y Sustitución de cubierta y hojalatería e instalación de líneas de vida certificadas en Edificio O, Platel Anonos Expediente No. 2021PP-000473-0000200001.

Regulaciones de infraestructura, relacionadas con fichas de procesos y procedimientos.

Requerimientos de salud y seguridad para contratistas (circular 2500-309-2021 del 14-12-2021).

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que el Área Servicios Generales revise, actualice e implemente el documento de bitácora que se utiliza en las inspecciones de las obras de infraestructura de los Procesos Mantenimiento de Infraestructura y Arquitectura y Desarrollo de Edificaciones.

(procesos de control)

2) Gestionar la aprobación, oficialización e implementación del documento, una vez actualizado, según la recomendación 1), mediante las instancias correspondientes.

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

(procesos de control)

3) Girar las instrucciones pertinentes, dejando evidencia documental de ello, de las acciones de supervisión que se ejerce por parte de la jefatura ASG y coordinadores PMI y PADE, en la ejecución de las inspecciones de las obras de infraestructura; de igual forma, que se corrobore la inclusión de las firmas de las personas responsables de las obras.

(gestión del riesgo)

4) Girar las instrucciones, dejando evidencia documental de ello, para que se analice, documente y aplique la separación de funciones del evaluador y aprobador, entre los diferentes puestos de las fases de autorización, aprobación y ejecución, en relación con las modificaciones que se incluyen en el documento "F15-20.00.001.2005 Control de Cambio" del Procedimiento para la gestión de proyectos o épicas (GPE), del Grupo ICE, con el fin de garantizar la imparcialidad de las actividades. Caso contrario, es necesario que se fundamente la causa del impedimento de la segregación de funciones e implantar controles alternativos, que avalen el adecuado desempeño de los responsables.

(gestión del riesgo)

5) Girar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para disponer de un documento que describa los criterios que serán utilizados, para la priorización y planificación de las obras de infraestructura y mantenimiento, con el fin de brindar claridad y agilidad a los procesos, así como la motivación debida del acto administrativo asociado.

(procesos de control)

6) Implementar las acciones necesarias para que se apruebe, oficialice, divulgue e implemente el documento que se indica en la recomendación No. 1).

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

(procesos de control)

7) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que las solicitudes de obras de remodelación y/o modificación de uso de espacios, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, para la planificación de las obras anuales del Proceso Mantenimiento de Infraestructura (PMI) y el Proceso Arquitectura y Desarrollo de Edificaciones (PADE), que permita promover la trazabilidad de los procesos y la formación del conocimiento organizacional.

(procesos de control)

8) Girar las instrucciones pertinentes, dejando evidencia documental de ello, para disponer de un mecanismo de control permanente, que evidencie la verificación de cada uno de los puntos incluidos en las especificaciones técnicas de los carteles de las obras de infraestructura, con el fin de dar garantía sobre la ejecución eficiente y eficaz de las operaciones y, la valoración de los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas las obras.

(gestión del riesgo)

9) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que, en futuras contrataciones, se establezcan mecanismos de control y supervisión constante por parte de los administradores de contrato, del Área Servicios Generales, para que se atienda el segundo párrafo de la circular 2500-0147-2022 del 04-11-2022, comunicado por el Comité Operativo de Crisis, al formar parte de los criterios de sostenibilidad para la contratación de bienes y servicios.

(gestión del riesgo)

10) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia de ello, para que los funcionarios encargados ejerzan y documenten la supervisión respectiva durante la ejecución de cada trabajo, según lo establecido en los carteles de contratación por obras de infraestructura. Es necesario que se justifique la no aplicación de la cláusula sobre "Daños a infraestructura ajena al proyecto", estipulada en el cartel de la contratación 2021PP-000440-000200001.

(procesos de control)

11) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia de ello, para que se revisen, ajusten, formalicen, aprueben y comuniquen los documentos que regulan el desarrollo de la infraestructura civil de edificios y dar mantenimiento a las instalaciones.

Notas:

1. Considérese la observación B) Comisión de Infraestructura y la recomendación asociada.

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

(procesos de control)

12) Analizar los resultados obtenidos de la encuesta de percepción, sobre los comentarios o sugerencias para mejorar los procesos relacionados con: Desarrollar Infraestructura Civil y dar Mantenimiento a las instalaciones y Desarrollo de Edificios y Mantenimiento a Infraestructura de Edificios del Área Servicios Generales, que se describen en el adjunto: Resultados Generales Encuesta de Percepción para clientes de obras de infraestructura, así como establecer las acciones que se consideren pertinentes para implementar oportunidades de mejoras integrales sobre el tema.

PROCESO GESTIONAR LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

1. SERVICIO: 4.5.1 Administración de Inventario

Proceso: gestionar la cadena de abastecimiento. Subproceso: administrar el inventario. Alcance: Bodegas de las Unidades Sucursal Guadalupe, Sucursal Central y Sucursal Desamparados.

Resultado del servicio de auditoría 4.5.1 Administración de inventarios (Unidades Sucursales Guadalupe y Central)

Oficio 1001-0737-2022 enviado el 22 de Diciembre de 2022

DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con evaluar la gestión llevada a cabo con la administración y aprovisionamiento de los bienes (Administración de inventarios) que se custodian en las bodegas de las Unidades Sucursal Guadalupe y Sucursal Central, con el propósito 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.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-209, inciso c y d, 1.2 Objetivos del SCI, incisos c, d y f, 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, 4.3

Protección y conservación del patrimonio 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión constante y 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico.

Reglamento General de Seguridad e Higiene de Trabajo. Emitido el 02-01-1967, artículos: 10, 14,15,23, 53 y 79 inciso b)

NTP 434 Superficies de trabajo seguras (I) (Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales España/Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo año 1996) puntos: Señalización, Vías de circulación inciso a), Superficies.

NTP 435: Superficies de trabajo seguras (II) (Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales España/Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo año 1996) punto: Señalización.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Girar las instrucciones que correspondan dejando evidencia documental de ello, para que, en futuras instalaciones, los aspectos indicados en la condición, la Jefatura del Área Servicios Generales establezca acciones para atender el cumplimiento de lo definido en los artículos Nos. 10, 14, 15, 22, 23, 53 y 79 del "Reglamento General de Seguridad e Higiene de trabajo" sobre la infraestructura de los centros de trabajo.

(procesos de control)

2) Establecer las medidas que se aplicaran dejando evidencia documental de ello, para subsanar los aspectos señalados en la condición y anexos Bodega Sucursal Central y Bodega Sucursal Guadalupe, adjuntos a este informe.

Resultado del servicio de auditoría 4.5.1 Administración de inventarios (Unidades Sucursales Guadalupe y Central)

Oficio 1001-0743-2022 enviado el 23 de Diciembre de 2022

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con evaluar la gestión llevada a cabo con la administración y aprovisionamiento de los bienes (Administración de inventarios) que se custodian en las bodegas de las Unidades Sucursal Guadalupe y Sucursal Central, con el propósito 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.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009,1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisitos de las actividades de control, incisos e) y d); 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 documental, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión Constante.

Reglamento Interior de Trabajo 06/09/1971, artículo 42 inciso i).

Procedimiento Recepción, Custodia y Entrega de Materiales en las Bodegas de la Dirección Comercial, apartados: 3 RESPONSABILIDADES, 5 DOCUMENTOS DE REFERENCIA, 6 PROCEDIMIENTO, puntos 6.5, 6.7, 6.10, 6.13, 6.14 y 6.15-CNFL.

Procedimiento Manipulación y Transporte de Medidores de Energía Eléctrica en el Campo del 07-09-2015, B. RETIRO DEL MEDIDOR, puntos 6.9,6.11 y 6.12-CNFL.

Guía Técnica para la Gestión de Sustancias Químicas y Productos Peligrosos del 22-10-2021, punto 9 – CNFL.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Girar las instrucciones que corresponda, dejando evidencia documental de ello, para que el Administrador y Coordinador de la bodega del Área Técnica de la Sucursal Central, atienda la regulación establecida en el apartado 6, puntos 6.7, 6.10, 6.13 y 6.14 del procedimiento "Recepción, custodia y entrega de materiales en las bodegas de la Dirección Comercial". Es conveniente, comunicar a las demás sucursales los aspectos señalados en esta recomendación.

(procesos de control)

2) Girar las instrucciones que corresponda, dejando evidencia documental de ello, para rotular y clasificar por código, los tipos de cable y medidores de energía eléctrica, que se custodian en las bodegas de las Áreas Técnicas de la Sucursal Central y Sucursal Guadalupe. Es conveniente, comunicar a las demás sucursales los aspectos señalados en esta recomendación.

(procesos de control)

3) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que el Administrador y Coordinador de la bodega del Área Técnica de la Sucursal Guadalupe, atienda la regulación establecida en el apartado 5 y punto 6.5 del procedimiento "Recepción, custodia y entrega de materiales en las bodegas de la Dirección Comercial".

En caso de que se establezca un control interno que sustituya lo señalado en el apartado 5 y 6.5 del procedimiento en detalle, se deben analizar y documentar las acciones según corresponda, para que, la Dirección Comercialización actualice el procedimiento señalado, tomando en consideración las condiciones actuales de cómo se realiza la actividad sobre el despacho de materiales, contemplando los aspectos de control que se regulan en el apartado 5 y 6.5 del procedimiento.

Es conveniente, comunicar a las demás sucursales los aspectos señalados en esta recomendación.

(procesos de control)

4) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que, el Jefe del Área Técnica de la Sucursal Guadalupe, documente la atención de la regulación definida en el apartado 3 y punto 6.15 del procedimiento "Recepción, custodia y entrega de materiales en las bodegas de la Dirección Comercial", con relación al inventario de materiales que se custodian en los vehículos. Es conveniente, comunicar a las demás sucursales los aspectos señalados en esta recomendación.

(procesos de control)

5) Girar instrucciones, dejando evidencia documental de ello, para que Dirección Comercialización analice la viabilidad técnica de implementar un margen de tolerancia

relacionado a la gestión de diferencias de los inventarios; caso contrario, establecer otro mecanismo para definir las eventuales responsabilidades que deben asumir ante faltantes de materiales en las cuadrillas. Es conveniente que esta recomendación se considere para la gestión de diferencias en la administración de las bodegas.

(procesos de control)

6) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que la Jefatura del Área Técnica de la Sucursal Central, establezca acciones para que se garantice el cumplimiento de lo definido en los incisos 6.9, 6.11 y 6.12 del procedimiento "MANIPULACIÓN Y TRANSPORTE DE MEDIDORES DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL CAMPO" en lo referente al retiro de medidores de energía.

(procesos de control)

7) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que la Jefatura del Área Técnica de la Sucursal Central, establezca acciones para que se garantice el cumplimiento de lo definido en el punto 9 de la "GUÍA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE SUSTANCIAS QUÍMICAS Y PRODUCTOS PELIGROSOS".

PROCESO BRINDAR SERVICIO AL CLIENTE

1. SERVICIO: 4.4.3 Ejecutar Solicitudes de Servicios

Proceso: Proceso: gestión de la comercialización. Subproceso: ejecutar solicitudes de servicio. Alcance: Unidades Sucursal Escazú y Heredia.

Resultados del servicio de auditoría 4.4.3 Ejecutar solicitudes de servicio (Unidades Sucursales Escazú y Heredia)

Oficio 1001-0725-2022 enviado el 21 de Diciembre de 2022

DIRIGIDO: Unidad Tecnologías de Información

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con evaluar la gestión administrativa y operativa del servicio que se le brinda al cliente (Unidades Sucursales Escazú y Heredia), con el propósito de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas y que, se ejecute el servicio en forma eficiente y eficaz, de acuerdo con los requisitos legales, tecnológicos disponibles, así como ambientales, de salud y seguridad laboral y reglamentarios que apliquen.

Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE, CGR): 4.1 Actividades de Control, incisos e. y f., 4.2 Requisitos de las actividades de control, 4.3 Protección y conservación del patrimonio, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones y 4.5.1 Supervisión constante.

Marco para el Gobierno y la Gestión de las Tecnologías de información y Comunicación en la CNFL-28-03-2022, punto 5. Relación entre gobierno de TIC y Gestión de la administración de TIC, inciso j punto 9. La función de la Gestión de TIC en la dotación, soporte y mantenimiento de la estrategia empresarial en materia de TIC y punto 14. Marco para el gobierno y gestión de TIC en CNFL basado en referencias de las mejores prácticas, inciso a. Responsabilidad de la Administración Superior, Lineamientos de mejores prácticas COBIT 2019 para complemento del marco base, Supervisar, Evaluar y Valorar (MEA) e inciso e. Cumplimiento por parte de la

administración de la gestión de TIC, Lineamientos de mejores prácticas COBIT 2019 para complemento del marco base.

INTE-ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos, inciso b, punto 7.1.3 Infraestructura, apartado 7 Apoyo.

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones 04-06-2015-CNFL Adecuación a nueva estructura RGG-002-2015 y

Circular 2100-0084-2015: 1.4 Organización y relaciones de las áreas de TIC, 1.8 Evaluación de riesgos, 3.4 Aseguramiento de la Continuidad del Servicios y 3.13 Administración de Operaciones.

Política de Atención para la Continuidad del Negocio. 03-11-2021-CNFL. Carta 7500-0578-2021, inciso a. propósito y d. responsables de su aplicación.

Modelo COBIT 2019, proceso DSS01—Gestionar las operaciones y DSS04—Gestionar la continuidad, Dominio Entregar, Dar Servicio y Soporte (DSS).

RECOMENDACIÓN

(procesos de control)

1) Girar las instrucciones pertinentes, dejando evidencia documental de ello, para coordinar con el enlace de la Dirección Comercialización, las acciones que corresponda y que, el Proceso Dotación y Soporte a Usuario (PDSU), disponga de un plan de mantenimiento preventivo para los equipos de las Sucursales (Tabletas), que esté debidamente documentado, con el fin de garantizar de manera razonable la eficiencia y eficacia de las operaciones en relación con el tiempo, presupuesto, requerimientos técnicos, necesidades tecnológicas del usuario y sobre el servicio que se brinda.

Es conveniente considerar, lo indicado por la Auditoría Interna en Oficio 1001-0318-2022 del 01-07-2022, sobre el mantenimiento preventivo asociado a (computadoras e impresoras), y las acciones comunicadas por la Administración en oficio 2801-0205-2022 del 19-07-2022, emitido a la Auditoría Interna como respuesta al informe de resultados señalado.

Resultado del servicio de auditoría 4.4.3 Ejecutar solicitudes de servicio cliente (Unidades Sucursales Escazú y Heredia)

Oficio 1001-0744-2022 enviado el 23 de Diciembre de 2022

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con evaluar la gestión administrativa y operativa del servicio que se le brinda al cliente (Unidades Sucursal Escazú y Sucursal Heredia), con el propósito de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas y que se ejecute el servicio en forma eficiente y eficaz, de acuerdo con los requisitos legales, tecnológicos disponibles, así como ambientales, de salud y seguridad laboral y reglamentarios que apliquen.

Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE, CGR): 1.4 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, 2.5.2 Autorización y aprobación, 4.1 Actividades de control, 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso e), 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información,

4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones y 4.5.1 Supervisión constante, 5.6 Calidad de la información, 5.6.2 Oportunidad y 5.6.3 Utilidad, 5.8 Control de Sistemas de Información y 5.9 Tecnologías de información.

Supervisión de la comercialización del suministro eléctrico en baja y media tensión" (AR-NT-SUCOM), Artículo 29. Plazo para la conexión del servicio, Artículo 37. Reubicación de contador o conductores de acometida, Artículo 48. Reconexiones.

Normas para la "Emisión, Revisión e Implementación de Directrices, Reglamentos, Normas, Manuales, Procedimientos, Instructivos y Fórmulas". Capítulo 3 Responsabilidades, Artículo 8. Son responsabilidades de los jefes. Aprobado por la Gerencia General el 01 de octubre de 2007. Artículo 8 Son responsabilidades de los jefes.

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones (04-06-2015-CNFL): 1.8 Evaluación de riesgos, 2.4 Desarrollo de normas y procedimientos.

Procedimiento: Ejecución de trámites, adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y circular 2100-0084-2015). Punto 6.6.

Procedimiento Ejecución de trámites de servicio. Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y Circular 2100-0084-2015). Área técnica de campo, Inspector Control 1.

FICHA DE PROCESO: Ejecutar solicitudes de servicio, Alcance, Puntos de control.

Listado de plazos de vigencia en SIPROCOM (Fecha de creación: 20/04/2021).

Dirección Comercialización, nota No.4001-0147-2018 del 19-04-2018.

INTE/ISO 9001:2015, inciso b y c punto 5.1.2 Enfoque al cliente ,7.1.5.1 Generalidades, inciso c punto 7.5.2 Creación y actualización, 8.1 Planificación y control operacional.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Girar las instrucciones según corresponda, dejando evidencia documental de ello, para que las Áreas Técnicas de las sucursales Heredia y Escazú, establezcan acciones para atender los trámites por solicitudes de servicio solicitadas por el cliente (en estado 5), según lo indicado en el Anexo No. 1 Órdenes en estado 5 de esta observación y que, se encuentren pendientes de ejecutar.

(procesos de control)

2) Girar instrucciones según corresponda, dejando evidencia documental de ello, para que la Dirección Comercialización realice las gestiones necesarias con el fin de que se actualice y oficialice, ante las instancias correspondientes, el procedimiento "Ejecución de trámites de servicio" de manera oportuna. Es necesario que, dicho documento se formalice y se comunique a las jefaturas de cada sucursal, estableciendo el mecanismo de control que se estime conveniente, para evidenciar la revisión periódica y actualización de este, según se determine necesario.

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

(procesos de control)

3) Girar las instrucciones según corresponda, dejando evidencia documental de ello, para que la jefatura del Área Técnica de la Unidad Sucursal Escazú establezca acciones que, evidencien el control de calidad que se ejecutan en las inspecciones del gasto de materiales utilizados en la instalación de los sistemas de medición (F-185), con el fin de medir el uso eficiente de los recursos; así como, la eficiencia, eficacia y calidad con que se brinda el servicio al cliente.

(procesos de control)

4) Girar instrucciones según corresponda, dejando evidencia documental de ello, para que, el Área Técnica de la Unidad Sucursal Escazú, establezca las acciones que serán aplicadas, para realizar las F-185 Inspección del gasto de materiales y control de calidad en la instalación de servicios eléctricos, para los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2021; enero, febrero y marzo del 2022 que se encuentran pendientes de ejecutar.

(procesos de control)

5) Girar instrucciones según corresponda, dejando evidencia documental de ello, para analizar y documentar el plazo máximo con el que se debe brindar la atención de las solicitudes de servicio: cambio de medidor, servicio provisional a definitivo, modificación interna, inspecciones y servicio nuevo con medidor instalado; con el fin de que se cumpla con el plazo que se establezca para estos efectos, por parte de la jefatura del Área Técnica de la Sucursal Heredia. Es necesario que, para la definición de los tiempos, se consideren elementos tales como recursos con que se dispone (personal).

(procesos de control)

6) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que, el plazo que se defina, sobre el tiempo máximo con que se debe brindar la atención de las solicitudes de servicio detalladas en la recomendación No. 1, se comuniquen a las áreas Técnicas de las otras Sucursales involucradas en el proceso.

(procesos de control)

7) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que, la Dirección Comercialización revise y actualice los procedimientos "Cobro de diferencia de cable por solicitudes ejecutadas, Ingreso de clientes a las tarifas seis (T-6) y media tensión (TMT), Manipulación y transporte de medidores de energía eléctrica en el campo, Revisión de los sistemas de medición y Requisitos para instalaciones eléctricas según la normativa de ARESEP " y la ficha de proceso "Ejecutar solicitudes de servicio". Asimismo, establecer el mecanismo de control que se estime conveniente para evidenciar la revisión periódica y actualización de los documentos y la ficha de proceso, según se determine necesario.

(procesos de control)

8) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que, mediante las instancias correspondientes, se apruebe, oficialice e implemente los documentos y ficha de proceso actualizados según la recomendación 1).

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

(procesos de control)

9) Girar instrucciones, dejando evidencia documental de ello, para que la Dirección Comercialización, en complemento al oficio 4001-0147-2018 del 19-04-2018, señale que, la inclusión de las observaciones sobre el número de sello aplica para todas las solicitudes de servicios.

(procesos de control)

10) Girar instrucciones según corresponda, dejando evidencia documental de ello, para que, en los trámites de solicitudes de los clientes, se anote el gasto de material, en cumplimiento de lo establecido en el "PROCEDIMIENTO EJECUCIÓN DE TRÁMITES DE SERVICIO", con el fin de formar el conocimiento organizacional y agilizar los procesos.

(procesos de control)

11) Girar instrucciones, dejando evidencia documental de ello, para que las jefaturas de las Áreas Técnicas de las Sucursales, analicen la viabilidad de implementar en el aplicativo (software) de la Tableta, el campo de número de sello como obligatorio y tomar las medidas que procedan según los resultados; caso contrario, establecer un mecanismo para el registro de los sellos instalados, con el fin de que permita dar una trazabilidad de la gestión asociada al uso de éstos.

PROCESO ADMINISTRAR EL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO

1. SERVICIO: 4.3.3 Alumbrado Público

Proceso: Distribución de la energía. Subproceso: Administrar el sistema de alumbrado público (Diseñar, construir y mantener el sistema de alumbrado público). Alcance: Unidad Alumbrado Público

**Resultado del servicio de auditoría 4.3.3 Alumbrado Público
Oficio 1001-0736-2022 enviado el 22 de Diciembre de 2022**

DIRIGIDO: Unidad de Alumbrado Público

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la evaluación de la gestión administrativa y operativa del diseño, planificación, construcción y mantenimiento del Sistema de Alumbrado Público, con el propósito

de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas; y la eficiencia y eficacia de la ejecución del proceso de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

Ley General de Control Interno No 8292, Artículo 8º—Concepto de sistema de control interno. Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos: "...c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones..." y artículo, inciso a), artículo 12.-Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno.

Normas de Control Interno para el Sector Público (No. R-CO-9-2009), normas: 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 1.9 Vinculación del SCI con la calidad, 4.1 Actividades de control, inciso e, 4.2 Requisitos de las actividades de control, 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información, 4.5 Garantía de eficiencia y Eficacia de las operaciones.

Reglamento para la Gestión Documental. 20/12/2018-CNFL, artículo 12, capítulo II Producción Documental.

"...Artículo 12 Un documento es toda información en cualquier medio, forma o formato producida, recibida y conservada, como evidencia por una organización, en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales, y sirve de prueba de las actividades realizadas por ser confiable y auténtico (Ver Anexo_1). Los documentos en la CNFL, independientemente de su soporte (papel o electrónico), deben plasmar la toma de decisiones y las actividades diarias, para formar el conocimiento organizacional, agilizar los procesos y la transparencia..."

Lineamientos para la Elaboración de Fichas y Diagramación de Procesos. 25/101/2018. Código 38.00.005.2010-CNFL.

"...5.3.1 Documentar en las fichas y diagramas los procesos bajo su cargo, así como mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos que garanticen el cumplimiento y control de los procesos..."

...5.7 Propietario del proceso

Se refiere a la persona encargada del proceso analizado. En algunos casos corresponderá a una jefatura. En caso de que un proceso sea transversal a varias entidades organizacional el propietario del proceso será quien tiene el mayor grado de participación relativo.

Entre algunas responsabilidades está:

2. Documentar todo lo que permita tener una adecuada trazabilidad del proceso en cuestión..."

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Girar y documentar las instrucciones que correspondan, para que se valore si los Documentos de Apoyo Interno / Externo, declarados en la Ficha de Proceso Diseñar y Construir el Sistema de Alumbrado Público, puedan ser publicados en el apartado de documentos vigentes, de forma que se encuentren a disposición (física o electrónicamente) para su consulta y aplicación. En caso de que no sea viable publicar y contar con la normativa respectiva, se deberán tomar los mecanismos alternativos pertinentes, de forma que haya congruencia con las Fichas de procesos y se brinde acceso a la documentación que se determine necesaria para la ejecución del proceso.

(procesos de control)

2) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que se analice y se establezcan estándares sobre las mediciones lumínicas, requeridas o mínimas, a considerar en los proyectos de Alumbrado Público y según la zona servida que se atiende. Es conveniente considerar, para la definición de los estándares, los aspectos señalados en las normas de sana práctica sobre el tema, por ejemplo: Norma CIE 115-2010 2nd Edición.

(procesos de control)

3) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que se realice las mediciones lumínicas a los proyectos de Alumbrado Público (nuevos, sustituciones o ampliaciones) según los estándares que se definan en la recomendación No. 1., con el fin de validar que se brinda una intensidad lumínica acorde a la zona atendida.

PROCESO EJECUTAR LA CONSTRUCCIÓN DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN

1. SERVICIO: 4.3.1 Construcción del sistema de distribución

Proceso: Distribución de la energía eléctrica. Subproceso: Ejecutar la construcción del Sistema de Distribución (Ejecutar las ampliaciones del sistema de distribución y Supervisar ampliaciones). Alcance: Gestión de estudios de ingeniería.

Resultado del servicio de auditoría 4.3.1 Construcción del Sistema de Distribución Oficio 1001-0035-2023 enviado el 06 de Febrero de 2023

DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la evaluación de la gestión administrativa, operativa y supervisión que se lleva a cabo en la construcción del sistema de distribución de la red eléctrica aérea y red eléctrica subterránea, con el propósito de comprobar que se cumple con los mecanismos de control establecidos y se ejecutan de forma eficiente, efectiva y económica en la gestión de los estudios de ingeniería, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

Ley General de Control Interno No 8292,

"...Artículo 8º—Concepto de sistema de control interno. Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

...c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones..."

Normas de Control Interno para el Sector Público (No. R-CO-9-2009), normas: inciso c norma 1.2 Objetivos del SCI, inciso a y c 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 1.9 Vinculación del SCI con la calidad, 4.1 Actividades de control, inciso e 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso e); 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 documental, 4.5 Garantía de eficiencia y Eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión Constante, 5.6 Calidad de la información, 5.6.1 Confiabilidad, 5.6.2 Oportunidad y 5.6.3 Utilidad.

Directriz para el pago de peligrosidad por laborar directamente en líneas de media tensión energizadas, 02-11-2022. CNFL.

"...3) Responsabilidades ...

...c) Las jefaturas de la Unidad Desarrollo del Sistema de Distribución y la Unidad Mantenimiento y Averías del Sistema de Distribución son responsables de velar el personal a su cargo desarrolle los trabajos acordes con la normativa establecida en la CNFL y deberá girar las instrucciones precisas para salvaguardar la seguridad de los funcionarios. Es su obligación realizar la normativa interna (procedimientos, guías, instructivos, manuales, entre otros) de los diferentes trabajos a realizar en líneas energizadas. Asimismo, deberá solicitar por escrito y con el visto bueno del Director de la Dirección Distribución de la Energía, ante la Unidad Cultura y Gestión del Talento el otorgamiento del pago por peligrosidad. La jefatura de la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano emitirá las recomendaciones y solicitará la aprobación a la Gerencia General..."

Reglamento para la Gestión Documental. 20-12-2018-CNFL, artículo 12, capítulo II Producción Documental.

"...Artículo 12 Un documento es toda información en cualquier medio, forma o formato producida, recibida y conservada, como evidencia por una organización, en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales, y sirve de prueba de las actividades realizadas por ser confiable y auténtico (Ver Anexo_1). Los documentos en la CNFL, independientemente de su soporte (papel o electrónico), deben plasmar la toma de decisiones y las actividades diarias, para formar el conocimiento organizacional, agilizar los procesos y la transparencia..."

Reglamento para la Construcción de Líneas Eléctricas por Empresas Particulares Autorizadas a ser conectadas a la red de distribución eléctricas de la CNFL, Anexo No. 1, Artículos 3, 4 y 5. 16-11-2015 – CNFL S.A.

Lineamientos para la Elaboración de Fichas y Diagramación de Procesos. 25/101/2018. Código 38.00.005.2010-CNFL.

"...5.3.1 Documentar en las fichas y diagramas los procesos bajo su cargo, así como mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos que garanticen el cumplimiento y control de los procesos..."

...5.7 Propietario del proceso

Se refiere a la persona encargada del proceso analizado. En algunos casos corresponderá a una jefatura. En caso de que un proceso sea transversal a varias entidades organizacional el propietario del proceso será quien tiene el mayor grado de participación relativo.

Entre algunas responsabilidades está:

2. Documentar todo lo que permita tener una adecuada trazabilidad del proceso en cuestión..."

Estándares Constructivos Redes Aéreas, apartado "6.3. Montajes de Anclas y Sistema de Puesta a tierra", página 327. 05-04-2022-CNFL.

Manual de criterios de uso de los Estándares Constructivos Redes Aéreas, apartado 10.5 Estándares de seccionamiento, descargadores y sistemas de puesta a tierra, página 45. 05-04-2022-CNFL.

Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos, Norma INTE/ISO 9001:2015.

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

"...4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:

a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos; b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado...”.

RECOMENDACIONES

(procesos de dirección)

1) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que se oficialice ante las instancias pertinentes, se comunique e implemente, el documento donde se incluyen los criterios de priorización para la ejecución de los diseños de red eléctrica, de acuerdo con el interés público e interés empresarial. En caso de que se realice una clasificación de clientes, ese necesario que se defina técnicamente la diferenciación entre éstos.

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

(procesos de control)

2) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para establecer un registro de los cambios que se realicen al cronograma de ejecución de los Diseños de Red Eléctrica, donde se evidencie la justificación y aprobación de las modificaciones que se efectúen.

(procesos de control)

3) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para mantener un expediente (físico o electrónico) con los requisitos actualizados y completos de cada una de la Empresas Particulares Autorizadas, de acuerdo con lo descrito en los artículos 3, 4 y 5 y el Anexo No. 1 del “Reglamento para la Construcción de Líneas Eléctricas por Empresas Particulares Autorizadas a ser conectadas a la red de distribución eléctricas de la CNFL”.

(gestión del riesgo)

4) Tomar las acciones que correspondan, para que se disponga del análisis y aprobación, por parte de la dependencia rectora en gestión documental, Proceso Análisis Administrativo -Archivo Central, de los aspectos que se requieren implementar para la conformación de los expedientes citados en la recomendación 1), incluyendo los mecanismos para que se asegure su custodia y conservación, para el cumplimiento de la normativa asociada con archivos de gestión.

(gestión del riesgo)

5) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para establecer las acciones para oficializar, ante las instancias pertinentes, comunicar e implementar, los documentos generados para realizar labores con líneas energizadas en la red de distribución eléctrica y que están en proceso de revisión por parte de la Dirección Distribución de la Energía.

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.

(gestión del riesgo)

6) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que se utilice el parámetro de resistencia eléctrica a los sistemas de puesta a tierra, instalados en los Diseños de Red Eléctrica de la CNFL, según se establece en el documento "Estándares Constructivo Redes Aéreas" y "Manual de criterios de uso de los Estándares Constructivos Redes Aéreas".

(procesos de control)

7) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que se asegure que, las dependencias de la Dirección Distribución de la Energía, realicen y documenten la medición de los sistemas de puesta a tierra instaladas en la red eléctrica, según los parámetros establecidos en el documento "Estándares Constructivo Redes Aéreas" y "Manual de criterios de uso de los Estándares Constructivos Redes Aéreas".

(procesos de control)

8) Girar las instrucciones que corresponda, dejando evidencia documental de ello, para revisar y actualizar la documentación asociada en las fichas de Proceso "Ejecutar las ampliaciones del sistema de distribución" y "Supervisar las ampliaciones" para que se declaren los formularios y documentos utilizados en la gestión en detalle, incluyendo el señalado en la condición de esta observación.

Nota: Considérese también los documentos citados en las observaciones A) Criterio de priorización para ejecución de diseños, D) Normativa de líneas energizadas y E) Mediciones de puesta a tierra.

(procesos de control)

9) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que las fechas de los distintos estados de ejecución de los Diseños de Red Eléctrica, sean registrados oportunamente en el Sistema SIPREDI por los funcionarios que participan en la administración, construcción e inspección de los DRE.

PROCESO GESTIONAR LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. SERVICIO: 5.1.4 Operar Infraestructura Seguridad Lógica (Ciberseguridad) de Tecnologías de las Tecnologías Operativas (TO)

Proceso: Dotar, Operar y Mantener la Infraestructura de las Tecnologías. Subproceso: Operar la Infraestructura. Alcance: Gestión administrativa y operativa sobre la Seguridad Lógica de las TO.

Resultados del servicio de auditoría 5.1.4 Operar Infraestructura: Seguridad Lógica (Ciberseguridad) de las Tecnologías Operativas (TO)

Oficio 1001-0015-2023 enviado el 19 de Enero de 2023

DIRIGIDO: Dirección Transformación y Gestión Tecnológica

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la evaluación de la gestión administrativa y operativa de la Seguridad Lógica de las Tecnologías Operativas (TO), con el propósito de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas; y la eficiencia y eficacia de la ejecución del proceso de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

Normas de Control Interno para el Sector Público (No. R-CO-9-2009): 1.2 Objetivos del SCI; 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso a) e inciso b); 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión documental; 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones; 4.5.1 Supervisión Constante; 5.7.4 Seguridad; 5.8 Control de sistemas de información y 5.9 Tecnologías de información.

Marco para el Gobierno y la Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación en la CNFL: (01/2022), apartado 14 Marco para el gobierno y gestión de TIC en CNFL basado en referencias de las mejores prácticas, inciso b) Estrategia de la administración de la Gestión de TIC e inciso d) Medición del desempeño por parte de la administración de la gestión de TIC (Gestionar la Continuidad y Gestionar Servicios de Seguridad).

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones (04-06-2015-CNFL): 1.8 Evaluación de Riesgos; 3.4 Aseguramiento de la Continuidad del Servicio; 3.5 Garantizar la Seguridad Tecnológica; 3.9 Administración de la Configuración; 3.10 Administración de Problemas e Incidentes; 3.13 Administración de Operaciones y 4.1 Monitoreo de los Procesos de TIC.

Política de Seguridad de la Información de la CNFL. 12-03-2019: Principios 2, 7 y 12.

INTE/ISO/IEC 27002:2016.: A.12.4.1 Registro de Eventos; A.12.4.2 Protección del Registro de Información (log) y A.12.4.3 Registros del Administrador y el Operador.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que se analice la viabilidad de habilitar la función de "Log" para todos los equipos activos de la Red de Infocomunicaciones, así como para cualquier otro equipo en la infraestructura crítica de TO, que contengan reglas o data de Seguridad Lógica. En ese sentido, asegurarse de que los mismos contengan datos relevantes de eventos de seguridad y se custodien de forma segura y por un tiempo histórico razonable según el dispositivo y el objetivo de este.

(procesos de control)

2) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para establecer acciones que propicien el aprovechamiento de TI en apoyo a las TO, para implementar una herramienta automatizada de gestión que centralice la información sobre los logs de los equipos activos de la Red de Infocomunicaciones, que

contenga reglas o data de Seguridad Lógica. Es conveniente, que la herramienta automatizada que se implemente sea independiente del tipo, marca, proveedor, protocolo de comunicación, etc., de los dispositivos gestionados.

Resultados del servicio de auditoría 5.1.4 Operar Infraestructura: Seguridad Lógica (Ciberseguridad) de las Tecnologías Operativas (TO)
Oficio 1001-0013-2023 enviado el 19 de Enero de 2023
DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la evaluación de la gestión administrativa y operativa de la Seguridad Lógica de las Tecnologías Operativas (TO), con el propósito de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas; y la eficiencia y eficacia de la ejecución del proceso de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

Normas de Control Interno para el Sector Público (No. R-CO-9-2009): inciso c de la norma 1.2 Objetivos del SCI; 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 4.1 Actividades de control; , inciso a) e inciso e) de la norma 4.2 Requisitos de las actividades de control; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión documental; 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones; 4.5.1 Supervisión Constante; 5.7.4 Seguridad; 5.8 Control de sistemas de información y 5.9 Tecnologías de información.

Marco para el Gobierno y la Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación en la CNFL: (01/2022), apartado 14 Marco para el gobierno y gestión de TIC en CNFL basado en referencias de las mejores prácticas, inciso b) Estrategia de la administración de la Gestión de TIC e inciso d) Medición del desempeño por parte de la administración de la gestión de TIC (Gestionar la Continuidad y Gestionar Servicios de Seguridad).

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones (04-06-2015-CNFL): 1.8 Evaluación de Riesgos; 2.4 Desarrollo de Normas y Procedimientos; 3.4 Aseguramiento de la Continuidad del Servicio; 3.5 Garantizar la Seguridad Tecnológica; 3.9 Administración de la Configuración; 3.10 Administración de Problemas e Incidentes; 3.13 Administración de Operaciones y 4.1 Monitoreo de los Procesos de TIC.

Política de Seguridad de la Información de la CNFL. 12-03-2019: Principios 2, 5, 7 y 12.

Política de Atención para la Continuidad del Negocio en la CNFL. 03-11-2021: Propósito.
"...Establecer la estrategia que asegure los mecanismos de prevención, atención y restauración de los servicios esenciales de distribución, generación y comercialización, así como el soporte de logística de estos procesos, asegurando la seguridad de sus trabajadores y la sostenibilidad..."

Reglamento para la aplicación de la Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicación (27-01-2021, CNFL): Artículos 4, 5, 6, 7, 26, 28, 62, 63, 64, 65 y 66.

INTE/ISO/IEC 27002:2016.: A.12.4.1 Registro de Eventos; A.12.4.2 Protección del Registro de Información (log) y A.12.4.3 Registros del Administrador y el Operador.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que se actualicen los requerimientos del acuerdo de nivel de Servicio (SLA, por sus siglas en inglés) entre el ASO y la UTIC, y relacionado al soporte del esquema ADMS.

(gestión de riesgos)

2) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que se elabore el documento que contenga el procedimiento relacionado con la sustitución del esquema ADMS secundario en lugar del principal en caso de una contingencia. En ese sentido, incluir este protocolo de sustitución en el Plan de Continuidad que corresponda, con el fin de promover la continuidad del proceso que se atiende a través del ADMS.

(procesos de control)

3) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que a cada funcionario operador del CCE se le asigne un usuario independiente, para el acceso al SCADA en el APA, con el fin de no comprometer la confiabilidad, integridad y continuidad de la información que se administra a través del SCADA y el acceso hacia los IED, minimizando el riesgo de suplantación de identidad.

(procesos de control)

4) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para establecer las acciones que propicien el aprovechamiento de TI en apoyo a las TO, para implementar herramientas automatizadas de gestión que permitan centralizar la información de los equipos IED posibles y que contenga reglas o data de Seguridad Lógica. Es conveniente, que la herramienta automatizada que se implemente sea independiente del tipo, marca, proveedor, protocolo de comunicación, etc., de los dispositivos gestionados.

(procesos de control)

5) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para establecer e incluir puntos de control relacionados con la gestión de la Seguridad Lógica (ciberseguridad) de las TO en las fichas de proceso respectivas, como, por ejemplo: "Administrar y Controlar el Sistema de Distribución" y "Proteger y Automatizar el Sistema de Generación y Distribución".

Notas:

(1) Considérese que los puntos de control que se establezcan en dichas fichas se encuentran vinculados en la matriz de gestión integral del riesgo asociadas. Asimismo, es conveniente referenciar en la ficha que corresponda, el documento de acuerdo con el nivel de servicio (SLA), indicado en la recomendación 1).

(2) 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. SERVICIO: 5.1.3 Implementar Gestión del Plan 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).

Resultados del servicio de auditoría 5.1.3 Implementar Gestión Plan Redes Eléctricas Inteligentes (REI)

Oficio 1001-0032-2023 enviado el 02 de febrero de 2023

DIRIGIDO: Coordinador Equipo Implementador REI y Unidad de Aseguramiento y Gestión de Pérdidas de Energía

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 (No. R-CO-9-2009): 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; 2.5.1 Delegación de funciones, 2.5.2 Autorización y aprobación; 4.1 Actividades de control; inciso a), e) y f) 4.2 Requisitos de las actividades de control; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión documental; 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones; 4.5.1 Supervisión Constante e inciso b de la norma 4.5.2 Gestión de proyectos

Oficialización de la Estrategia Nacional de Redes Eléctricas Inteligentes, No. 43271-MINAE del 12-11-2021.

Estrategia Nacional de Redes Eléctricas Inteligentes 2021-2031. MINAE.

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones: 1.8 Evaluación de Riesgos; 2.4 Desarrollo de Normas y Procedimientos. 04-06-2015- CNFL.

Política Redes Eléctricas Inteligentes: inciso a) propósito, punto 2, inciso c) Contenido. 21-04-2020-CNFL.

Procedimiento Gestión de Iniciativas del Plan de Redes Eléctricas Inteligentes, Punto 3 Responsabilidades, apartados Equipo implementador y Líder de la célula de trabajo, inciso 6.6, punto 5 del apartado a) activación de iniciativas y b) seguimiento y control de iniciativas. 29-07-2021-CNFL.

Estrategia Empresarial de la CNFL 2019-2023, Versión 10, OEP 01-1 Optimizar los procesos internos mediante la modernización y transformación digital, indicador estratégico IP 01-2 Porcentaje de avance de las iniciativas de redes inteligentes en CNFL.

Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos, Norma INTE/ISO 9001:2015.

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

"...4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:

- a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;
- b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado..."

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Analizar la conveniencia, dejando evidencia documental de ello, para que se formalice, el Perfil o competencias que deben tener los funcionarios que se designen, ya sea, como Líderes y miembros de Células de Trabajo implementadoras de las iniciativas REI; incluyendo prever el rol de un miembro sustituto del "Líder". Con base en los resultados, tomar las acciones que procedan.

(proceso de control)

2) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para oficializar y comunicar, ante las instancias pertinentes, el procedimiento que se tiene implementado, sobre la gestión de iniciativas de Redes Eléctricas Inteligentes.

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.

(proceso de control)

3) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que, en el Micrositio de REI, se registren las causas del atraso que la iniciativa REI 2.9 "Estrategia para fuerza laboral móvil" tuvo durante el año 2022. De igual forma, que se dejen constando las acciones correctivas implementadas para desarrollo efectivo de esta iniciativa.

Nota: Es necesario se asegure la conformación de los expedientes de cada iniciativa REI registrados en el Micrositio REI y su conservación, en cumplimiento de la normativa asociada con la gestión documental de la CNFL.

(gestión de riesgos)

4) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que se gestione ante la Gerencia General, la validación de la designación del Coordinador del Equipo Implementador REI, considerando que fue elegido para tales fines antes de su nombramiento como jefe de la Unidad Aseguramiento de Ingresos y Gestión de Pérdidas de Energía.

(gestión de riesgos)

5) Gestionar la realización de un análisis del impacto que representa, para la CNFL, la implementación de las iniciativas de Estrategia Nacional de Redes Eléctricas Inteligentes 2021-2031, considerando, por ejemplo, viabilidad, requerimientos de recursos financieros, humanos, tecnológicos y otros. Con base en los resultados, tomar las medidas correspondientes.

PROCESO ADMINISTRAR EL PORTAFOLIO Y RECTORÍA EN PROYECTOS

1. SERVICIO: 4.1.1 Proyectos Empresariales

Proceso: Desarrollar la investigación y ejecución de proyectos empresariales. Subproceso: Administrar la implementación de proyectos y obras de la CNFL. Alcance: Proyecto Sistema de Alimentación Eléctrica Subterránea - Zona Industrial Belén (Etapa III).

Resultado del servicio de auditoría 4.1.1 Proyectos Empresariales Proyecto Sistema de Alimentación Eléctrica Subterránea - Zona Industrial Belén (Etapa III)

Oficio 1001-0045-2023 enviado el 13 de Febrero de 2023

DIRIGIDO: Unidad Desarrollo del Sistema de Distribución

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con evaluar la etapa de ejecución y el monitoreo del Proyecto Sistema de Alimentación Eléctrica Subterránea - Zona Industrial Belén (Etapa III), con el propósito de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas y que se ejecutan en forma eficiente y eficaz de acuerdo con la normativa técnica aplicable.

Normas de Control Interno para el Sector Público (Nº R-CO-9-2009), normas: 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; ; incisos a, b y d 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso a); 4.4.1 Documentación y registro de la gestión documental, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión Constante e inciso e norma 4.5.2 Gestión de proyectos.

Procedimiento para la gestión de proyectos o épica (GPE). 2-03-2022-Grupo ICE, 4.7. Director del proyecto, 4.13. Patrocinador del proyecto, 6.5 Proceso de cierre.

RECOMENDACIONES

(gestión del riesgo)

1) Girar las instrucciones pertinentes, dejando evidencia documental de ello, para que la Unidad Desarrollo del Sistema de Distribución establezca acciones sobre las sugerencias que se desprenden de las lecciones aprendidas comunicadas en el Informe de Cierre "Construcción de la red subterránea para la zona Industrial Belén (ZIB), Etapa III", con el fin de garantizar de manera razonable, su consideración, según proceda, para proyectos en ejecución y futuros; evitando posibles reiteraciones de los aspectos señalados en ese Informe.

(gestión del riesgo)

2) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para definir un mecanismo de control que apoye el cierre técnico y administrativo dentro de las fechas establecidas en el cronograma del proyecto.

AREA GENERACIÓN DE LA ENERGÍA

1. SERVICIO: 4.2.1 Mantenimiento a plantas de generación de electricidad

Proceso: Generar energía eléctrica. Subprocesos: Ejecutar el mantenimiento en el proceso productivo de energía (*Gestionar el mantenimiento electromecánico, Gestionar el mantenimiento y mejoras en infraestructura civil, Reparar y medir elementos mecánicos*). Alcance: Plantas Hidroeléctricas Electriona, Belén, Ventanas.

Resultado del servicio de auditoría 4.2.1 Mantenimiento plantas de generación de electricidad (Plantas hidroeléctricas Electriona, Belén y Ventanas)-UCGTH

Oficio 1001-0043-2023 enviado el 10 de Febrero de 2023

DIRIGIDO: Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con evaluar la gestión administrativa y operativa del mantenimiento preventivo y correctivo a las plantas de generación de electricidad (Plantas Hidroeléctricas Electriona, Belén, Ventanas), con el propósito de comprobar el mantenimiento electromecánico, el mantenimiento y mejoras en infraestructura civil y la reparación y medición de los elementos mecánicos; el cumplimiento de los controles establecidos; y la eficiencia con que se ejecutan estas actividades, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable; para maximizar la disponibilidad de energía eléctrica y optimizar los costos.

Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE, CGR): inciso c, 1.2 Objetivos del SCI; inciso e, 1.4 Responsabilidad de jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, 2.4 Idoneidad del personal, 4.1 Actividades de Control, incisos c, 4.2 Requisitos de las actividades de control, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones y 4.5.1 Supervisión constante.

Estrategia Empresarial de la CNFL 2019-2023, versión 08. Perspectiva aprendizaje y crecimiento. OEAC 01-1 Mejorar el bienestar y desempeño de los colaboradores, riesgo asociado RE-OEAC 01-01 Gestión no efectiva del talento humano y RE-OEAC 02-01 No reducir las brechas en competencias estratégicas.

Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTE/ISO 9001:2015). Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos, incisos a, b y c, punto 7.2 Competencia.

RECOMENDACIÓN

(procesos de control)

Girar las instrucciones que corresponda, dejando evidencia documental de ello, para que el Proceso Capacitación analice la atención de los requerimientos de las áreas de Mantenimiento Electromecánico, Mejoras en la Infraestructura Civil y Taller Anonos, según el oficio 7001-93-2022, el 18-04-2022 e incorpore, dentro del Plan de capacitación General (institucional) la respectiva capacitación del personal técnico en el periodo correspondiente.

Resultado del servicio de auditoría 4.2.1 Mantenimiento plantas de generación de electricidad (Plantas hidroeléctricas Electriona, Belén y Ventanas)

Oficio 1001-0044-2023 enviado el 10 de Febrero de 2023

DIRIGIDO: Dirección Generación de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con evaluar la gestión administrativa y operativa del mantenimiento preventivo y correctivo a las plantas de generación de electricidad (Plantas Hidroeléctricas Electriona, Belén, Ventanas), con el propósito de: comprobar el mantenimiento electromecánico, el mantenimiento y mejoras en infraestructura civil, la reparación y medición de los elementos mecánicos; el cumplimiento de los controles establecidos, la eficiencia con que se ejecutan estas actividades, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable; para maximizar la disponibilidad de energía eléctrica y optimizar los costos.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas: inciso c del 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; 2.5.2 Autorización y aprobación, 4.1 Actividades de control; inciso e del 4.2 Requisitos de las actividades de control, incisos e) y d); 4.3 Protección y conservación del patrimonio; inciso c del 4.3.1 Regulaciones para la administración de activos; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información, 4.4.1 Documentación y registro de la gestión documental, 4.5 Garantía de eficiencia, eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión Constante, 5.7 Calidad de la Comunicación, 5.7.1 Canales y medios de comunicación y 5.7.2 Destinatarios.

Normas generales para procesos de mantenimiento, seguridad y comunicación en las plantas de generación-CNFL. 26-01-2018, III parte Normas de Seguridad, Comunicación y Ejecución para Procesos de Mantenimiento en las Plantas de Generación, Capítulo I Disposiciones Generales, punto 4 y artículo 5.

Reglamento de salud y seguridad ocupacional. 10-09-2015-CNFL, inciso d del artículo 24 e inciso d. y e del artículo 26.

Procedimiento: Ejecución del Servicio. 07-08-2019-CNFL, punto 3 Responsabilidades, Inspector de Calidad y punto 6.22.

Procedimiento: Control de Calidad. 22-08-2018-CNFL, punto 5 Documentos de referencia y puntos 6.14 y 6.16.

Reglamento para la Gestión Documental, artículo 12, capítulo II Producción Documental. 20-12-2018-CNFL.

Procedimiento: Mantenimiento correctivo electromecánico y civil para plantas de generación de energía eléctrica. 26-05-2022-CNFL, punto 6.3 y 6.7.

Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos, Norma INTE/ISO 9001:2015, punto 4.4 e inciso 4.4.2.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que la Jefatura de Mantenimiento Electromecánico y la jefatura de la Planta

Hidroeléctrica Ventanas, establezcan un mecanismo de control, que evidencie y garantice el cumplimiento de lo establecido en los artículos 24 y 26 del documento: "Reglamento de salud y seguridad ocupacional" en lo referente al uso, cuidado y mantenimiento de los equipos de protección personal (EPP) y, en el apartado 4 y artículo 5 del documento "Normas generales para procesos de mantenimiento, seguridad y comunicación en las plantas de generación".

Es conveniente, comunicar a las demás jefaturas de plantas, los aspectos señalados en esta recomendación.

(procesos de control)

2) Girar instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que el Inspector de Calidad y el responsable de producción de la Unidad Taller Anonos, definan acciones para el cumplimiento de la regulación establecida en los puntos 6.14 y 6.16 del procedimiento "Control de Calidad "y el apartado 6.22 del procedimiento "Ejecución del Servicio" respectivamente.

(procesos de control)

3) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para para que la jefatura de la Unidad Taller Anonos se cerciore que se hayan entregado los certificados de calidad del trabajo realizado a los clientes internos y externos, con el fin de promover lo establecido en el Reglamento para la Gestión Documental, artículo 12, capítulo II Producción Documental.

(gestión del riesgo)

4) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que en la Unidad Taller Anonos se analice y documente, la conveniencia de establecer parámetros de criticidad para los equipos que se encuentran en el Taller Anonos, considerando la información disponible de las fichas técnicas de los equipos y la metodología empleada para tales fines, con el fin de que, estos parámetros sirvan como base para promover la transferencia del conocimiento organizacional, ante una eventual sustitución o ausencia de la persona encargada del proceso de mantenimiento. Con base en los resultados, tomar las acciones que procedan.

(procesos de control)

5) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que la información de las averías eléctricas y/o mecánicas, sobre las entradas y salidas de las Plantas de Generación, se registran en el SIGEDI y se ingresen al sistema API-PRO según corresponda.

(gestión del riesgo)

6) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que se analice la conveniencia de incluir algunas opciones de causas de registros en el sistema SIGEDI, sobre las entradas y salidas de las Plantas de Generación, esto, con el fin de alinear los sistemas SIGEDI y API-PRO y darle trazabilidad a la información que se genera en ambos sistemas. Con base en los resultados, tomar las acciones que procedan.

(procesos de dirección)

7) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que se analicen los resultados obtenidos de la encuesta de percepción sobre las

sugerencias aportadas para mejorar los procesos relacionados con "Ejecutar el mantenimiento en el proceso productivo de energía" y "Reparar y medir elementos mecánicos brindado por el Taller Automotriz". Con base en los resultados, tomar las acciones que procedan.

ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE COMENTAR CON EL AUDITADO

No se presentaron estudios en el Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios.

ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN POR LA JEFATURA

No se presentaron estudios en el Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios.

ESTUDIOS EN PROCESO DE EJECUCIÓN

No se presentaron estudios en el Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios.

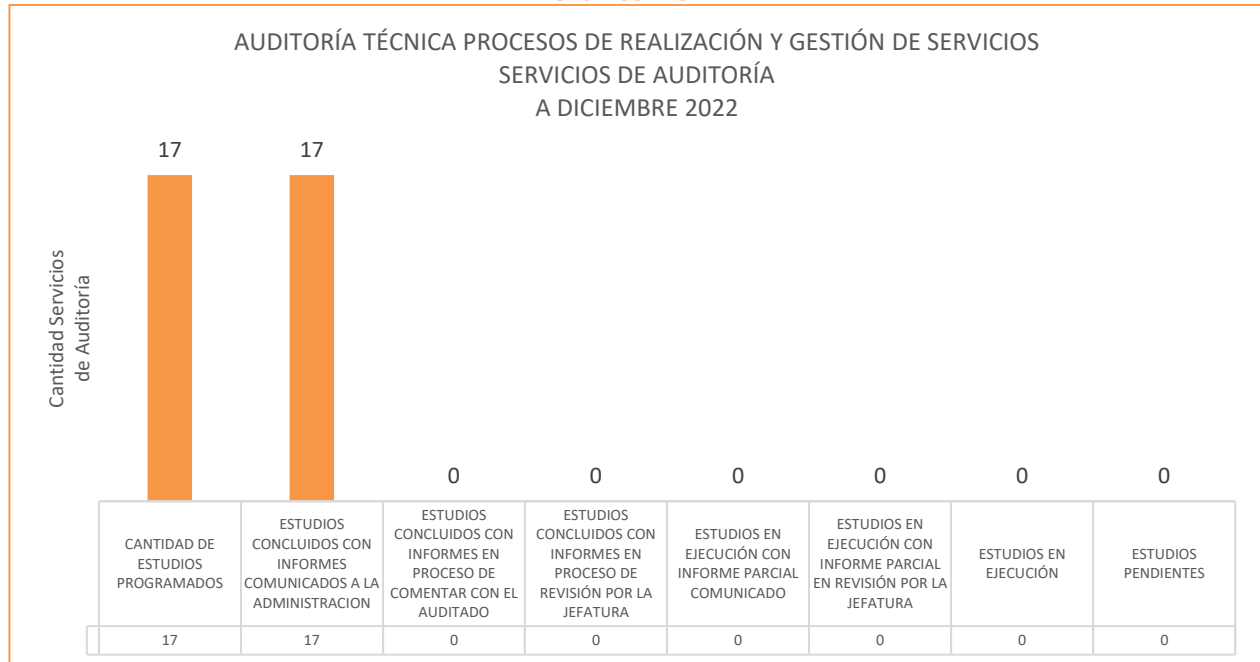
ESTUDIOS PENDIENTES

No se presentaron estudios en el Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios.

En resumen, la programación del Plan de Trabajo Anual 2022 consideró **17** servicios de auditoría: se concluyeron **17 (100%)** y con informes comunicados a la Administración; **17 (100%)** concluidos con informes en proceso de comentar con el auditado; **0 (0%)** concluidos en proceso de comentar **0 (0%)**, en proceso de revisión por la jefatura y **0 (0%)** servicios pendientes.

A continuación, se presenta gráficamente:

Gráfico No. 7



Fuente: Registro Especial Estadísticas Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios, GPAX /2022, Sistema Gestión Documental Auditoría

**Tabla No. 10
Resumen Servicios Comunicados
Correspondientes al Segundo Semestre 2022**

No.	Nombre	Oficio de Comunicación Resultados	Dirigido a
1	4.6.1 Seguimiento a la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023	1001-0713-2022	Consejo de Administración
2	4.6.2 Seguimiento a la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023 (Técnico)		
3	5.1.1 Seguimiento a la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023		
4	4.5.2 Gestionar la Infraestructura	1001-0676-2022 1001-0678-2022 1001-0679-2022	Dirección Administración y Finanzas Gerencia General Dirección Comercialización
5	4.5.1 Administración de inventarios	1001-0737-2022 1001-0743-2022	Dirección Administración y Finanzas Dirección Comercialización
6	4.4.3 Ejecutar solicitudes de servicio	1001-0725-2022 1001-0744-2022	Unidad Tecnologías de Información y Comunicación Dirección Comercialización
7	4.3.3 Alumbrado Público	1001-0736-2022	Unidad de Alumbrado Público

8	4.3.1 Construcción del sistema de distribución	1001-0035-2023	Dirección Distribución de la Energía
9	5.1.4 Operar Infraestructura: Seguridad Lógica (Ciberseguridad) de las Tecnologías Operativas	1001-0013-2023 1001-0015-2023	Dirección Distribución de la Energía Dirección Transformación y Gestión Tecnológica
10	5.3.1 Implementar Gestión del Plan Redes Eléctricas Inteligentes (REI)	1001-0032-2023	Unidad Aseguramiento de Ingresos y Gestión de Pérdidas de Energía
11	4.1.1 Proyectos empresariales	1001-0045-2023	Unidad Desarrollo del Sistema de Distribución
12	4.2.1 Mantenimiento a plantas de generación de electricidad	1001-0043-2023 1001-0044-2023	Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano Dirección Generación de la Energía

Fuente: Registro Especial Estadísticas Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios, GPax /2022, Sistema Gestión Documental Auditoría

SERVICIO PREVENTIVO

Durante el segundo semestre del 2022, no se comunicaron servicios preventivos, adicionales a los que se derivaron de los servicios de auditoría realizados.

ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO

SEGUIMIENTO SERVICIOS DE AUDITORÍA

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 en el segundo semestre el seguimiento de los siguientes estudios:

PROCESO BRINDAR SERVICIO AL CLIENTE

1. ESTUDIO: 4.4.4 Gestión de cobro y devoluciones de efectivo (Unidades Sucursales Escazú y Heredia)

Oficio 1001-0411-2022 enviado el 05 de Setiembre de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Unidad Administración Financiera y Contable se encuentra atendida; y cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas ya se cumplió.

2. ESTUDIO: 4.4.5 Recaudación (Agencias Externas)

Oficio 1001-0660-2022 enviado el 08 de Noviembre de 2022

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Dirección Comercialización que en el seguimiento anterior se reportó en proceso, se encuentra atendida.

3. ESTUDIO: 4.4.5 Recaudación (Agencias Externas)

Oficio 1001-0724-2022 enviado el 21 de Diciembre de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial que en el seguimiento anterior se reportó en proceso, se mantiene en esa misma condición, cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

Debido a que la implementación de la recomendación corresponde a la actualización del Reglamento para la gestión documental y su importancia para la CNFL se hace necesario comunicar a la Gerencia General revisar los mecanismos establecidos para que se logre brindar un trámite de revisión y aprobación ágil considerando el tiempo transcurrido para la oficialización de los cambios.

RECOMENDACIÓN

(procesos de control)

2) Aprobar y oficializar el documento que se elabore según la recomendación 1), mediante las instancias correspondientes.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se corrobora que en nota 2100-0131-2022 del 16-03-2022, el Coordinador a. i. del Proceso Análisis Administrativo, comunicó a la Gerencia General la solicitud de aprobación del "Reglamento para la gestión documental".

Nota: Con respecto a las actividades que presentan mejoras, le sugerimos que periódicamente efectúe pruebas selectivas que permitan comprobar que el personal asignado atienda en forma satisfactoria las medidas de control establecidas, con el propósito de que los riesgos señalados en la recomendación sean tratados y minimizados.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Ante consulta de un profesional de auditoría del Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios al enlace de la Gerencia General sobre el estado de reglamento, el enlace indicó en correo electrónico del 10-11-2022: "...El documento se encuentra en consulta por parte de la Gerencia y proceso de revisión de este...".

4. ESTUDIO: 4.4.3 Gestión de cobro y devoluciones de efectivo. Referencia 1001-0084-2022

Oficio 1001-0748-2022 enviado el 23 de Diciembre de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

Las 3 recomendaciones emitidas a la Dirección Administración y Finanzas, 2 se encuentran atendidas y 1 en proceso; ésta última cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

(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.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la documentación correspondiente: Nota 3201-0022-2022 del 08-03-2022, emitida por la jefatura de la Unidad Logística, se corrobora que comunica "Requerimientos de formalización, para el aseguramiento de las previstas de sistemas de seguridad electrónica en los procesos de remodelación de la infraestructura", como acción establecida para evitar que, en lo sucesivo, se presenten situaciones como las detalladas en la condición, sobre la instalación de cámaras.

Asimismo, ante consulta realizada a la Coordinadora del Proceso Arquitectura y Desarrollo de Edificaciones (PADE) y Jefatura del Área Seguridad sobre la ejecución de las acciones detalladas en el oficio 3201-0022-2022, en correos electrónicos recibidos el 14-11-2022 y 11-11-2022 respectivamente, se corrobora que las instrucciones emitidas en la 3201-0022-2022, no han sido implementadas.

Además, según consultas realizada a las Jefaturas de las Unidades Sucursales Escazú y Central esta última a cargo de la Agencia Metropolitana (anterior estructura organizacional) actualmente denominada Sucursal Central Área Comercial; sobre el estado de las obras citadas en correo electrónico del 14-11-2022 enviado por la Coordinadora del PADE, las jefaturas en correos electrónicos del 19-12-2022 y 21-12-2022 respectivamente, se indica:

Sucursal Escazú

"...de manera de aclaratoria, la remodelación se está realizando puntualmente en el tercer piso del edificio que actualmente ocupa la Sucursal Escazú. Actualmente los trabajos se encuentran en proceso...

...

en el área en cuestión no existían cámaras de seguridad y el control de acceso estaba deshabilitado..."

Sucursal Central Área Comercial

"...A lo que entendemos la remodelación está en la última etapa...

...Si existían sistemas de seguridad como cámaras, sistema de monitoreo las 24 horas y controles de acceso en el edificio metropolitano...

... No han sido instalados, por motivo que la remodelación no ha sido finalizada e entregada..."

A la fecha del seguimiento no se pudo constatar que sobre la situación relacionada con los cambios de ubicación de las cámaras, una vez finalizadas las remodelaciones

detalladas, se estén aplicando las acciones que correspondan para evitar que, en lo sucesivo, se presente una situación similar.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

La coordinadora del PADE, en correo electrónico del 14-11-2022, comunicó al profesional de la Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios (ATPRGS) lo siguiente:

"...Se ha atendido parcialmente debido a que los requerimientos se están solicitando mediante correo electrónico por parte del Administrador de Contrato dirigido a las partes involucradas Proceso Servicios de conectividad de Red de Infocomunicaciones copiando en ocasiones al Área Seguridad, cabe mencionar que se validan los requerimientos en reunión con ambas dependencias con las respectivas minutas. A partir de la directriz únicamente ha sido necesario solicitar los requerimientos para 2 obras del Plan 2022. (Mejoras Sucursal Metropolitana y Sucursal Escazú). Para la obra Sucursal Metropolitana no se copia al Área Seguridad. Ver correos adjuntos y minutas de reunión..."

Asimismo, la Jefatura del Área Seguridad en correo electrónico del 11-11-2022, comunicó al profesional de la Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios (ATPRGS) lo siguiente:

"...a la fecha por parte de Seguridad no se han ejecutado las acciones indicadas en la nota 3201-0022-2022 de la Unidad Logística, por cuanto no hemos recibido por parte del Proceso Arquitectura y Desarrollo de Edificaciones información formal sobre algún proceso de remodelación de infraestructura que se tiene a futuro llevar a cabo; por lo tanto, en cuanto tengamos conocimiento de algún proceso de este tipo, se procederá a coordinar lo correspondiente y a emitir las notas que al respecto se requieran..."

5. ESTUDIO: 4.4.3 Gestión de Cobro y Devoluciones de Efectivo. Referencia 1001-0047-2022

Oficio 1001-0005-2023 enviado el 11 de Enero de 2023

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

RESULTADOS OBTENIDOS

De las 8 recomendaciones emitidas a la Dirección Comercialización, 5 se encuentran atendidas, 1 se mantiene en proceso al 12-12-2022 cuyo plazo establecido, por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió. Asimismo, 2 recomendaciones quedan sin efecto por parte de esta Auditoría en razón que el instructivo "Elaboración mensual de informes sobre acumulación para faltantes" fue eliminado por la Administración; siendo que lo recomendado en la observación B) Instructivo, se circunscribía en dicho documento.

Debido a que en el instructivo citado se establecía como propósito "...Describir las labores que debe efectuar el Técnico Especializado 4 (Supervisor), en relación con elaboración mensual del informe para la liquidación de la acumulación de faltantes, para ser entregado al Jefe de Área Comercial..."; y se instruía enviar copia al Área de Contabilidad para la liquidación de la acumulación de faltantes a partir del informe mensual que autorizaba la jefatura del Área Comercial; resulta importante que la Administración se asegure de la existencia de mecanismos alternos documentados y el cumplimiento de las actividades de control asociadas con la liquidación de la

acumulación de faltantes, conforme al inciso e) de la norma 4.2 Requisitos de las actividades de control.

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

3) 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.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de las notas 4180-0805-2022 del 29-11-2022 y 4180-0829-2022 del 12-12-2022 emitidas por la jefatura de la Unidad Sucursal Central, documentos en formato Excel denominados "ESTADO DE SERVICIOS REPORTADOS EN EL ANEXO 3" y "Estado de servicios reportados en anexo 3 solicitados en aclaración", nota 4150-0895-2022 del 12-12-2022 emitida por la jefatura de la Unidad Sucursal Desamparados y documento en formato Excel llamado "Anexo 3 Informe 4.4.3 liquidaciones actualizado a noviembre 2022", correo electrónico del 28-11-2022 emitido por una funcionaria de la Unidad Sucursal Guadalupe y revisiones de los contratos en el SIPROCOM, se determinó las acciones para atender los servicios cuyo estado de infraestructura se muestra como desconectado en terreno, según el sistema SIPROCOM y descritos en el Anexo No. 3 enviado en el informe de resultados. No obstante, de los 34 casos de la Sucursal Desamparados y 52 de la Sucursal Central se encuentran pendientes de atender 20 y 5, respectivamente.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 12-12-2022, una funcionaria de la Dirección Comercialización suministró las notas 4180-0829-2022 emitida por la jefatura de la Unidad Sucursal Central y 4150-0985-2022 del 12-12-2022 suministrada por la jefatura de la Unidad Sucursal Desamparados, donde se indica, respectivamente:

"...Se aclara que en el listado original se contempló y se reportó el estado de los servicios, sin embargo, en esta ocasión se detalle con más amplitud el estado de los mismos. Se adjunta archivo EXCEL "Estado de servicios reportados en el anexo 3, solicitud para aclaración" ...". Cabe indicar que en el archivo citado se señala como justificaciones para los casos pendientes, las siguientes: Sin datos de contacto y sin poder notificarse por zonas peligrosa, la ubicación ha imposibilitado ejecutar acciones; no hay respuesta en numérico telefónico y tampoco hay otros datos de contacto; número no corresponde al deudor y "...servicio está a nombre de fallecido".

"...se adjunta un listado en Excel con las acciones tomadas. Para cada caso se creó una columna con observaciones, las que se están implementado durante diciembre del 2022, cada caso se está programando con las visitas de desconexiones por servicios liquidados..."

6. ESTUDIO: 4.4.3 Facturar y Prestar otros Servicios

Oficio 1001-0023-2023 enviado el 26 de Enero de 2023

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Dirección Comercialización, la cual, en el informe de seguimiento anterior (1001-0121-2022) se reportó en proceso de aplicación, a la fecha de corte del 12-01-2023, aún se mantenía en ese estado, cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas (junio 2022) ya se cumplió.

Es necesario señalar que, las fechas indicadas en el plan de acción remitido en oficio de la Dirección Comercialización 4001-0534-2021 del 06-05-2021 (plan inicial con fecha de finalización de actualización del documento 31-05-2021) y posteriormente, en la nota de la Gerencia General 2001-0375-2022 del 29-03-2022 donde se adjunta oficio 4001-0613-2022 del 29-03-2022, no se cumplieron (junio 2022), ni tampoco, se determinaron acciones para atender lo comunicado por la Gerencia General en el oficio 2001-0634-2020 el 08-07-2020, en relación con la solicitud de ampliación de plazos, que regía en su momento, antes de la publicación del *Reglamento para el Seguimiento e Implementación de las Recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna*, publicado el 11-10-2022.

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

(procesos de control)

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante correo del 12-01-2023, una funcionaria del Proceso Análisis Administrativo manifestó:

"...Siguiendo instrucciones del Sr. Carlos Solano, se comunica que el Procedimiento generación y distribución de facturas por servicios eléctricos, fue remitido para aprobación de los ajustes efectuados por el Proceso Análisis Administrativo, mediante el correo (adjunto) del día 23 de noviembre a la Dirección y Subdirección Comercialización, al no obtener respuesta se le envió recordatorio el 7 de diciembre evidenciado en el anexo y a la fecha continúa de igual forma. Aclararle que los plazos de aprobación no pueden ser estimados por el Proceso Análisis Administrativo, por ser este trámite responsabilidad de cada dependencia..."

Por lo expuesto, al 12-01-2023 las acciones para aprobar y oficializar la actualización del Procedimiento distribución de facturas por servicios eléctricos están en proceso de aplicación.

Es necesario señalar que, las fechas indicadas en el plan de acción remitido en oficio 4001-0534-2021 del 06-05-2021 (con fecha de finalización de actualización del documento 31-05-2021) y posteriormente en la nota 2001-0375-2022 del 29-03-2022

donde se adjunta oficio 4001-0613-2022 del 29-03-2022, no se cumplieron (junio 2022), ni tampoco, se determinaron acciones para atender lo comunicado por la Gerencia General en el oficio 2001-0634-2020 el 08-07-2020, en relación con la solicitud de ampliación de plazos, que regía en su momento, antes de la publicación del *Reglamento para el Seguimiento e Implementación de las Recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna*, publicado el 11-10-2022.

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

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En consulta realizada mediante correo electrónico del 12-01-2023, por el profesional de auditoría sobre el estado de la oficialización de la actualización del documento *Procedimiento distribución de facturas por servicios eléctricos*, la asistente del subdirector de la Dirección Comercialización señaló:

"...Con el aval del Sr. Sidney Castillo Obando, subdirector de la Dirección Comercialización, se aclara el estado actual del procedimiento en mención. Se adjunta correo electrónico del Proceso Análisis Administrativo, en el cual mencionan que remitirán el siged para la oficialización de este..."

Asimismo, el correo que indica la asistente del subdirector de la Dirección Comercialización se refiere al correo del 12-01-2023, donde el subdirector de la Dirección Comercialización comunica a una funcionaria del Proceso Análisis Administrativo lo siguiente:

"...quiero indicarle que el documento ya fue revisado por el equipo asignado y se cuenta con el aval de este para que se continúe con el trámite interno..."

PROCESO GESTIONAR LA CADENA DE ABASTECIMIENTO

1. ESTUDIO: 4.5.1 Administración de inventarios

Oficio 1001-0698-2022 enviado el 06 de Diciembre de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

De las 7 recomendaciones emitidas a Dirección Comercialización, 5 se encuentran atendidas y 2 están en proceso; éstas últimas cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

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.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la documentación correspondiente a correos electrónicos del 31-08-2022 de Sucursal Heredia, del 08-09-2022 del Área Sistemas de Medición (antes Área Administración de la Energía Altos Consumidores), del 25-08-2022 de la Sucursal Central y 15-09-2022 de la Sucursal Desamparados, se determinó que, sí realizan los auto inventarios de las bodegas de manera mensual y se comunica a la Jefatura Técnica y a la Jefatura de Unidad.

Mediante nota 4001-0143-2022 emitida el 27-01-2022 por la Dirección Comercialización, se corrobora que se comunicó la atención de las recomendaciones en las Sucursales Guadalupe, Heredia, Escazú, Desamparados, Central y en la Unidad Soporte Comercial.

No obstante, se valida que para la Sucursal Escazú los auto inventarios se implementaron de manera tardía a partir de agosto, según correos del 22 y 29 de agosto del 2022.

Con relación a los auto inventarios aportados por la Sucursal Guadalupe no se observan las firmas de los responsables, ni la aprobación de la jefatura, además dichos auto inventarios no se comunican a la Jefatura de Sucursal.

Nota: Con respecto a las actividades que presentan mejoras, le sugerimos que, periódicamente, efectúe pruebas selectivas para comprobar que el personal asignado, atienda en forma satisfactoria las medidas de control establecidas, con el propósito de que los riesgos señalados en la recomendación sean tratados y minimizados.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 22-08-2022 la jefatura del Área Técnica de la Sucursal Escazú indicó que "...A nivel de la Sucursal aún estamos en ajustes para tomar el rol completo de los inventarios y poder dar seguimiento a las irregularidades, pero la cantidad de otras actividades ajenas a la administración del área técnica no han permitido alcanzar la idoneidad de estas labores, más después de tantos meses abandonado...".

Asimismo, en aclaración solicitada por el profesional de auditoría a la jefatura del Área Técnica de la Sucursal Escazú, donde se solicita la evidencia de los auto inventarios realizados a la bodega y su respectivo informe final, de los meses de abril a junio del 2022, ésta, en correo del electrónico del 29-08-2022 indicó: "...dado que no se cuenta con los datos solicitados. Dado esto se realiza una reunión con los encarados de bodega y se acuerda la obligatoriedad de realizar los auto inventarios iniciando en agosto 2022, cumpliendo las recomendaciones de la bodega...".

En correo electrónico del 25-08-2022, la jefatura del Área Técnica de la Sucursal Guadalupe indicó que: "...7. ¿Indicar si el resultado del auto inventario de la bodega es enviado a la jefatura

de sucursal?...". Respuesta: "...Se remite únicamente a la Jefatura Técnica no así a la Jefatura de Sucursal, a excepción de presentarse alguna inconformidad dentro del proceso..."

Asimismo, en correo electrónico del 09-09-2022, la Jefatura de la Sucursal Guadalupe indicó: *Hasta el momento la Jefatura del Área Técnica no ha remitido esos informes, debido a que hasta el momento no ha ameritado remitir dichos inventarios, ya que se no se ha presentado ningún problema con los inventarios..."*

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

2) Aprobar, oficializar e implementar los documentos actualizados, según la recomendación 1), mediante las instancias correspondientes.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 05-09-2022, el coordinador del PAA le manifestó al profesional de auditoría que, el documento denominado "Procedimiento Administración de almacenes de la Dirección Comercialización", se devolvió mediante la carta 2100-0391-2022, ya que debe ser ajustado en algunos elementos básicos.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

El Coordinador del Proceso Análisis Administrativo, en correo electrónico del 05-09-2022, indica al profesional de la ATRPGS: *"se le comunica que el Procedimiento administración de almacenes de la Dirección Comercialización, se devolvió mediante la carta 2100-0391-2022, ya que debe ser ajustado en algunos elementos básicos (evidencia adjunta). Asimismo, aclarar que una vez ajustado y remitido el documento nuevamente por la Dirección Comercialización, se procede al trámite para su implementación, eliminando en su momento al Procedimiento recepción, custodia y entrega de materiales en las bodegas de la Dirección Comercialización."*

PROCESO ADMINISTRAR EL PORTAFOLIO Y RECTORÍA DE PROYECTOS

1. ESTUDIO: 4.1.1 Proyectos Empresariales (Reconstrucción de la Red de Distribución Eléctrica Sector Moravia – Guadalupe)

Oficio 1001-0717-2022 enviado el 19 de Diciembre de 2022

DIRIGIDO: Unidad Desarrollo del Sistema de Distribución

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Unidad Proyectos Empresariales (anterior estructura organizacional), actualmente Unidad Desarrollo del Sistema de Distribución, se encuentra atendida y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

PROCESO COMPRAR Y DISTRIBUIR ENERGÍA ELÉCTRICA

1. ESTUDIO: 4.3.2 Comprar energía y administrar el sistema de distribución (Red eléctrica aérea y red eléctrica subterránea)

Oficio 1001-0718-2022 enviado el 19 de Diciembre de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Gerencia General y que en el informe de seguimiento anterior se reportó en proceso de atención, fue atendida

PROCESO GESTIONAR LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. ESTUDIO: 5.1.4. Dotar soluciones informáticas al negocio, Plan Modernización Administración Financiera (PMAF)

Oficio 1001-0549-2022 enviado el 28 de Setiembre de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

Las tres recomendaciones emitidas a la Gerencia General, dos se encuentran atendidas y una está en proceso; ésta referente a mecanismos de registro avance de iniciativas cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

(procesos de dirección)

Establecer las acciones que correspondan para que se formalice y comunique a los responsables el mecanismo que se defina para realizar el seguimiento sobre el avance de los productos de las iniciativas PMAF en proceso de implementar y pendientes de iniciar, que fueron trasladadas a las diferentes dependencias, que a la fecha no están incluidas en los planes de desempeño del 2021 y detalladas en el Anexo No.1 adjunto a este informe, según corresponda.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante correo del 21-06-2022, enviado por el señor Roy Guzmán Ramírez, Director, Dirección de Estrategia Empresarial y Director a. i., Dirección Transformación y Gestión Tecnológica, indicó que se asignaron 70 millones de colones para la adquisición del Módulo de portafolio y proyectos del Sistema SE-Suite denominado en CNFL como SIIG; además, suministró copia del reporte "PFCP5206 CONTROL, TOTAL, POR PROGRAMAS Y POR INICIATIVAS, POR DEPENDENCIA" para el Área Soluciones Informáticas al Negocio, con lo cual, se atendería la iniciativa P.2 Mejora de los procesos relacionados con la gestión del Portafolio y Proyectos en la CNFL.

Además, en el mismo correo del 21-06-2022 indicó que, en el plan de desempeño del Proceso Sistemas de Información de las Áreas de Soporte, entre las iniciativas que debe desarrollar está la adquisición del módulo de portafolio y proyectos del Sistema SE-Suite, con lo que se atendería la iniciativa "P.2 Mejora de los procesos relacionados con la gestión del Portafolio y Proyectos en la CNFL" y, suministró copia de la "F-039 EVALUACIÓN PLAN DE DESEMPEÑO" para el proceso indicado.

Mediante correo del 24-06-2022, la Dirección Administración y Finanzas suministró al Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios (AATPRGS) copia del cuadro Excel con el control de atención de las iniciativas PMAF que deben atender la Unidad Logística, Unidad Administración Financiera y Unidad Talento Humano. En dicho cuadro se observa el seguimiento realizado a las iniciativas que deben atender la Unidad Logística y Unidad Talento Humano, no así de las que debe atender la Unidad Administración Financiera.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Ante consulta realizada por el profesional del AATPRGS efectuada el 20-06-2022 al Director de la Dirección Administración y Finanzas (DAF), y mediante correo del 24-06-2022, emitido por un funcionario de la DAF, con respecto a las acciones realizadas para dar seguimiento a las iniciativas PMAF que debe atender la Unidad Administración Financiera y Contable se indica:

"...estamos remitiendo oficio 3001-0242-2022 a la Unidad Administración Financiera y Contable solicitando nuevamente un plan de trabajo para este 2022..."

Adjunta oficio 3001-0242-2022 del 24-06-2022 enviado al Jefe, Unidad Administración Financiera y Contable con asunto "Seguimiento a los lineamientos establecidos en el oficio 3001-0269-2021" donde se solicita:

"...Le solicito la colaboración para que antes del 22 de julio del presente año remita a esta Dirección un plan de trabajo, que permita atender el análisis técnico requerido con UTIC de las siguientes iniciativas, con el fin de lograr su aprobación y posterior su formalización a través del sistema correspondiente..."

2. ESTUDIO: 5.1.3 Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información: Redes Eléctricas Inteligentes (REI)

Oficio 1001-0749-2022 enviado el 23 de Diciembre de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación que se planteó en el informe remitido a la Gerencia General se encuentra en proceso, cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

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 1 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.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

En nota 9500-7-2022 del 28-11-2022, emitida por el Coordinador Equipo Implementador Redes Eléctricas Inteligentes a la Gerencia General, sobre el avance para cada una de las acciones establecidas, se indica:

Acción 1:

"...El día 1 de junio del 2022 se realiza reunión con la Gerencia General en donde se le presenta el modelo para la atención de que mida la relación costo-beneficio orientado a la post- implementación de las iniciativas REI en la CNFL..."

"...El modelo es aceptado, según consta en la minuta 2022-06-01 Minuta-REI EG-064 REI 2.2..."

En correo del 09-12-2022, el Coordinador Equipo Implementador Redes Eléctricas Inteligentes remite al profesional de la Auditoría, copia del modelo diseñado y copia de la minuta en mención.

Acción 2:

"...Se han realizado pruebas y evaluaciones, pero no se ha logrado afinar la herramienta por la variedad de entradas que posee. Una vez que se logre validar la herramienta con la iniciativa REI 6.8 implementación del OMS, se procederá con la aplicación a las iniciativas seleccionadas.

ESTADO:

En proceso, cabe indicar que el plazo venció el 30 de setiembre, pero como se indicó no se ha logrado avanzar por la complejidad del modelo y poder compatibilizar la información que se tiene de API, por lo que se solicita ampliar el plazo al primer cuatrimestre del 2023, fecha final 28 de abril del 2023..."

Acción 3:

"...ESTADO:

Pendiente, hasta que se ejecute la acción 2 de aplicación del modelo en las iniciativas seleccionadas, por lo que se solicita ampliar el plazo al segundo cuatrimestre del 2023, fecha final 31 de agosto 2023..."

En nota 2001-1539-2022 del 08-12-2022, la Gerencia General solicitó a la Auditoría Interna, ampliación del plazo asociada con la recomendación. Sin embargo, se le comunicó mediante oficio 1001-0747-2022 que era necesario se observara el Artículo 9 Ampliación del plazo de ejecución contenido en Reglamento para el Seguimiento e Implementación de las Recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna.

3. ESTUDIO: 5.1.1 Operar la Infraestructura de TIC y Sistemas de Información: Seguridad de los activos de Información-Plantas Hidroeléctricas (PH)-UOPG

Oficio 1001-0003-2023 enviado el 11 de Enero de 2023

DIRIGIDO: Dirección Generación de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida en el seguimiento anterior a la Dirección Generación de Energía se encuentra atendida y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

4. ESTUDIO: 5.1.1 Operar la Infraestructura de TIC y Sistemas de Información: Seguridad de los activos de Información-Plantas Hidroeléctricas (PH)-UMPG

Oficio 1001-0004-2023 enviado el 11 de Enero de 2023

DIRIGIDO: Dirección Generación de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS

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

SEGUIMIENTO SERVICIOS PREVENTIVOS

Para determinar si la Administración emprendió acciones asociadas con los servicios preventivos (de advertencia) comunicados en los oficios de Auditoría Interna remitidos en períodos anteriores, en el segundo semestre se efectuaron los estudios seguimiento siguientes:

PROCESO BRINDAR SERVICIO AL CLIENTE

1. Servicio preventivo relacionado con el catálogo de trámites y servicios de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. (Servicios de auditoría 4.4.1 y 4.4.2 Brindar servicio al cliente)

Oficio 1001-0716-2022 enviado el 19 de Diciembre de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

La advertencia señalada, así como las condiciones que le dieron origen y los riesgos comunicados, se mantienen.

ADVERTENCIA (1001-0101-2022)

Asegurarse se tomen las acciones que procedan con el propósito de atender oportunamente lo que solicita el artículo 4 de la Ley Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos N° 8220, en lo referente al catálogo de trámites y servicios ofrecidos por la CNFL.

SITUACIÓN ACTUAL (SE MANTIENE)

Mediante oficio 4001-1275-2022 del 02-09-2022, emitido por el Director de la Dirección Comercialización al Ministerio de Economía, Industria y Comercio, en atención a la nota VMI-OF-073-2022 del 18-08-2022 recibido en la Gerencia General de la CNFL, donde solicita informar sobre el avance del Plan de Acción con respecto al Proyecto Costa Rica Fluye, cuyo tema principal para la ejecución de este se encuentra el "Reglamento de Requisitos para los Trámites Relacionados con el Suministro de Energía", se indica:

"...En cuanto al tema del "Reglamento de Requisitos para los Trámites Relacionados con el Suministro de Energía" le informo que el mismo se encuentra en un proceso de mejora, dentro del marco de la transformación digital que se encuentra implementando la CNFL transformación que cubre, la virtualización de nuestros servicios, instalación de medidores inteligentes, entre otras acciones que tienen como objetivo el brindarles más herramientas a nuestros clientes a la hora de que realicen algún tipo de trámite o bien solicitar un servicio.

Debido a esta implementación, se ha visualizado la necesidad de realizar una nueva revisión del Reglamento de marras debido a que se podría visualizar la inclusión de nuevos requisitos, o bien la eliminación de algunos, debido a la transformación que se está aplicando dentro de la empresa.

Se espera que, al finalizar este año, se pueda tener un avance importante para las actividades que se incluyeron dentro del PMR 2022, que, hasta el momento, según se indicó presenta un avance del 50%...".

Ante consulta relacionada sobre el estado actual del tema en detalle, realizada el 04-11-2022 a la Dirección Comercialización, mediante correo del 09-11-2022 enviado por una funcionara de esa dependencia, con el visto bueno del subdirector respectivo y evidencia documental suministrada, se indica:

"...Estado actual en proceso. Los Trámites y servicios ofrecidos por la CNFL, se encuentran documentados en el Reglamento de Trámites y Prestación de Servicios Relacionados con el Suministro de Energía Eléctrica, mismo que se remitió mediante oficio 4001-1484-2022 emitido por la Dirección Comercialización al Proceso de Análisis Administrativo el 19-10-2022 para su revisión.

El viernes 04 de noviembre, la Dirección Comercialización recibe correo de parte del Proceso Análisis Administrativo, que hace observaciones al documento, mismo que ya se está trabajando. (revisión de documentación relacionada a quejas denuncias, esto porque ya la Unidad de Mercadeo y Gestión al Cliente no existe).

Cabe señalar que el proceso de avance del Reglamento tuvo un criterio de espera por parte de la Jefatura de Unidad de ese momento (Gustavo Godínez Arguedas), debido a la transformación digital que se está llevando a cabo por parte de la Empresa ...

... A raíz del criterio relacionado a la transformación digital, el cronograma se debe modificar. Importante hay que indicar que, en su momento, el espíritu de la espera del Reglamento es para que en caso de que esta transformación signifique incluir, nuevos trámites o servicios en este documento, la Empresa no incurriera en gastos adicionales.

Se propone un nuevo cronograma con las actividades y fechas

ACCIONES	PLAZO	RESPONSABLE
Revisión Reglamento de Trámites y Prestación de Servicios Relacionados con el Suministro de Energía Eléctrica	DICIEMBRE 2022	ANALISIS ADMINISTRATIVO
Revisión Reglamento de Trámites y Prestación de Servicios Relacionados con el Suministro de Energía Eléctrica	FEBRERO 2023	GERENCIA
Consulta Ciudadana	MARZO 2023	DIRECCION COMERCIALIZACIÓN
Presentación al MEIC del Reglamento (Cumplimiento con la Ley 8220)	MAYO 2023	DIRECCION COMERCIALIZACIÓN
Publicación Reglamento en el Diario Oficial La Gaceta	JULIO 2023	DIRECCION COMERCIALIZACIÓN
Incorporación de reglamento en el Catálogo	AGOSTO 2023	DIRECCION COMERCIALIZACIÓN

...”.

Asimismo, la propuesta del nuevo cronograma con las actividades y fechas señaladas en el correo del 09-11-2022 antes indicado, no cumple con los requisitos descritos en el capítulo III, Ejecución de Recomendaciones, artículo 9. Ampliación del plazo de ejecución, en especial el inciso f del Reglamento para el Seguimiento e Implementación de las Recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, del 11-10-2022, definido por la Gerencia General.

PROCESO GESTIONAR LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. Servicio preventivo relacionado con el estudio de auditoría 5.1.5 Mantener la Infraestructura de TIC y Sistemas de Información: Áreas Descentralizadas: VEREX

Oficio 1001-0018-2023 enviado el 20 de Enero de 2023

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

Las tres advertencias señaladas, así como las condiciones que le dieron origen y los riesgos comunicados, se mantienen.

En tal sentido, los riesgos descritos en el informe de advertencia sobre el sistema VEREX, para el control de accesos, se mantendrían, lo que es de esperar, que sea subsanado con la entrada en operación del nuevo sistema contratado.

ADVERTENCIA

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

Asegurarse que la actuación de la Administración en lo referente a:

- la capacitación del encargado y su suplente de administrar la plataforma tecnológica del sistema que se utilice para el control automatizado de ingreso a las zonas físicas de la CNFL
 - el proceso de configuración y el registro de horarios en el sistema citado
 - el control de ingreso a zonas restringidas (*privilegios de ingreso*) por el sistema
- garantice la continuidad de los servicios, a través del sistema, de seguridad y de control de asistencia del personal, cuando su labor sea presencial y éste sea utilizado por jefaturas de la CNFL así como la congruencia de la información que se registre en este software con respecto a los horarios establecidos en la CNFL para la jornada laboral.

SITUACIÓN ACTUAL (SE MANTIENE)

a) Mediante correo del 13-12-2022, el jefe de la Unidad Logística suministró una carpeta comprimida con las certificaciones de realización de capacitación en EXCEL I, II, III, y SQL para empleados del Área Seguridad. En ese mismo correo se manifiesta:

“...Como ya se informó en los seguimientos anteriores, al darse de baja la plataforma VEREX por parte del fabricante, este tema no se puede atender, sin embargo, he de indicar que la Unidad Tecnologías de la Información, generó durante el presente periodo un proceso de contratación

administrativa denominado "Licencias para control de acceso y accesorios" (2022PP-000125-0000200001)...".

b) También, en dicho correo se adjuntó copia del cartel para la "Adquisición de Controles de Acceso Físico incluye licenciamiento e instalación de sus componentes y accesorios", en donde se pueden observar aspectos relacionados con el mejoramiento de controles tales como:

"... Proporcionar almacenamiento de todos los eventos del sistema y las acciones del operador en una forma recuperable y disponible a través de la conexión ODBC o SQL estándar de la industria.

Registrar todos los eventos por fecha y hora (hora de registro) y registrar todos los eventos por hora y fecha de cuando ocurrió el evento en el hardware (hora en el campo).

El sistema debe funcionar como una verdadera aplicación de servidor de cliente.

Proporcionar capacidad para exportar las acciones seleccionadas del sistema al portapapeles o archivo de disco mediante la activación de un botón de exportación, la configuración de un filtro de eventos, la operación de una aplicación externa que genera un archivo.

Otorgar al cliente la posibilidad de realizar cambios en la configuración del sistema raíz de una alerta, por ejemplo: tiempo que una puerta está abierta, nombre de la puerta, nombres de los lectores, cuándo y dónde es válido que pueda acceder el titular de la tarjeta, y la capacidad de agregar o modificar bases de datos de tarjetas en cualquier momento y hora.

Proporcionar diagnósticos del sistema de hardware, se pueden seleccionar fácilmente mostrando claramente la configuración del sistema o los comandos que no fueron aceptados por ninguno de los componentes de hardware conectados.

Proporcionar la capacidad para el control manual del operador de las salidas del sistema (electroimanes). Las funciones manuales deben incluir la capacidad de energizar, desenergizar, energizar por tiempo o energizar al pulso el relevador de salida. El tiempo de pulso debe ser un ajuste programable con tasas de activación y desactivación específicas del ciclo de trabajo.

Proporcionar la capacidad para el control manual del operador de las puertas del sistema. Las funciones manuales deben incluir la capacidad de Bloquear, Desbloquear, Desactivar Salida, Desactivar Entrada y Salida, Desbloquear Bloqueado.

Soportar múltiples tecnologías de lectoras de tarjetas, incluyendo:

Proximidad

Wiegand

Biométricos

Cinta magnética

Código de barras

Teclados

Tarjeta/teclado (PIN)

ID de vehículos de alta velocidad y amplio rango

Smart Card (Mifare o formatos abiertos similares)

Proporcionar un medio para los respaldos automáticos programados de cualquiera o todos los archivos del sistema de base de datos. Deberá proporcionar un medio para restaurar estos archivos utilizando SQL Server Management Studio o similar...

...Infracciones de Usuarios

El sistema debe poder monitorear cada tarjeta que se presenta a cada lector conectado y asegurará que se evite el acceso en cualquiera de las siguientes circunstancias:

-El usuario no tiene acceso para desarmar el área armada detrás de la puerta

-El usuario está tratando de desbloquear una puerta o ingresar a un área fuera de un horario definido...

...Usuarios Caducos o cesantes.

Deberá ser posible agregar una fecha de vencimiento a un registro de usuario para evitar que ciertos usuarios tengan acceso cuando ya no estén autorizados...

...Photo ID

El sistema debe proporcionar capacidades de Photo ID que permitan a un operador diseñar, producir y codificar tarjetas de aspecto profesional. La interfaz debe proporcionar al operador un control total sobre la información que se incluye y el diseño de la tarjeta se puede personalizar para adaptarse a la marca corporativa...

...Itinerarios y Días Festivos

La siguiente sección detalla los requisitos para el funcionamiento de los horarios y el proceso de programación.

Las definiciones del itinerario incluirán Hora de inicio, Hora de término, Días de la semana y Anulación de este en vacaciones.

El número máximo de períodos definidos dentro de un cronograma no debe ser menor a 8 y permitirá al menos 8 días festivos por período.

El tiempo se definirá en 24 horas...

...Acciones del Calendario

El sistema debe proporcionar la capacidad de crear acciones de calendario de puerta y salida que anulen los horarios programados previamente durante un tiempo especificado. Las Acciones del calendario se podrán configurar como únicas o establecer que se repitan todos los días, semanas, meses o años....

...Reporte de Usuarios

La función de Informe de usuario proporcionará la capacidad de ver información detallada sobre los usuarios / tarjetahabientes dentro del sistema. Los informes se pueden filtrar para mostrar lo siguiente:

- Todos los usuarios
- Todos los usuarios que tienen accesos a puertas seleccionadas
- Todos los usuarios incluidos en los siguientes Niveles de Acceso
- Todos los usuarios por Evento
- *Todos los usuarios por registro de grupo*
- Usuarios por evento, Tipo de Evento y Puerta
- Tarjetas que van a expirar
- Últimos usuarios que cruzaron cierta(s) Puerta(s)
- Todos los Usuarios que no están en un evento
- Todos los visitantes actuales
- Todos los visitantes con acceso vencido
- Todos los visitantes por fecha
- Reporte de Hora y Asistencia.

La función de Informe de tiempo y asistencia admitirá la configuración de informes personalizados. Los informes personalizados permitirán a un operador especificar rotaciones de turno, turnos de noche, descansos y feriados públicos aplicables...

...Ambiente virtual

Se deberá aceptar la operación de ambientes virtuales. La seguridad del software y la protección contra la piratería se realizarán utilizando un medio que permita la transferencia de un entorno virtual entre plataformas de hardware con restricciones...

...Una vez implementado el sistema, el contratista deberá hacer una transferencia de conocimientos del sistema instalado, tantos detalles técnicos y sus aplicativos tanto para el administrador del sistema, su suplente y el personal del Área de Seguridad que se considere conveniente...".

Según los ítems descritos anteriormente, se observa la incorporación de requerimientos para mejorar el control de ingreso y asistencia, ingreso a zonas restringidas, continuidad de los servicios y control de asistencia del personal, entre otros.

En el expediente electrónico se observa que, la solicitud de contratación se realizó por el Proceso de Dotación y Soporte a Usuario, el 11-05-2022. Se recibieron seis ofertas, adjudicándose el día 08-09-2022 al proveedor SISTEMAS DE PROTECCIÓN INCORPORADOS SOCIEDAD ANONIMA, por un monto de \$193.766,80. El contrato se firmó el 14-09-2022 y, en el documento "Orden de inicio procedimiento 2022PP-000125-0000200001" se le comunicó al proveedor:

"... se le indica que el servicio da inicio el 7 de noviembre de 2022 y debe ser entregado en su totalidad el 23 de Enero de 2023, de acuerdo a lo señalado en el cartel y contrato respectivo, no se toman en cuenta los días del 26 de Diciembre al 6 de Enero por vacaciones de fin de año..."

Según lo indicado, las acciones definidas por la Administración, en el cartel en detalle, deben de iniciar a partir del 23-01-2023; por tanto, las advertencias señaladas sobre la plataforma VEREX para el control de accesos, se mantendrían, lo que es de esperar, que sea subsanado con la entrada en operación del nuevo sistema contratado.

Nota: El proceso de contratación y los aspectos técnicos del nuevo sistema, no fueron objeto de análisis en esta oportunidad.

2. 5.1.5 Servicio preventivo Asociado con equipos de carga rápida para vehículos eléctricos. Referencia 1001-0021-2022.

Oficio 1001-0036-2023 enviado el 07 de febrero de 2023

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

En el documento adjunto se refleja que, al 16-12-2022 con validación al 20-01-2023, de tres advertencias señaladas en el informe de seguimiento anterior, las cuales se reportaron que se mantenían, una ha mejorado y dos se encuentran en la misma condición.

Cabe indicar que a partir del 01-12-2022 el Reglamento para los procesos de contratación de las empresas del Instituto Costarricense de Electricidad, queda sin efecto para procedimientos de contratación nuevos. Es conveniente revisar, en cuanto al artículo 44 contenido en dicho Reglamento sobre daciones de pago, qué regulación externa es la que prevalece para que se valore sea considerada en el "Procedimiento

Trámite de Dación en Pago por Entrega de un Bien a Empresas del Grupo ICE”, en trámite de aprobación.

ADVERTENCIA (1001-0021-2022)

...

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)

Mediante correo del 20-12-2022 la Jefatura de la Unidad Administración Financiera y Contable suministra al profesional de la Auditoría los documentos:

- Oficio 2204-0067-2022 del 06-06-2022 enviado por la Unidad Contratación Administrativa y Notariado a Jefatura, Proceso Análisis Administrativo, con asunto "Procedimiento trámite de dación en pago por entrega de un bien a empresas del Grupo ICE", versiones final y ajustada por la Unidad Contratación Administrativa y Notariado.
- Oficio 2100-0270-2022 del 14-06-2022 enviado por Coordinador a. i., Proceso Análisis Administrativo al Director, Dirección Administración y Finanzas y a Jefatura Unidad Administración Financiera y Contable; con asunto "Solicitud atención observaciones emitidas por la Asesoría Jurídica Empresarial al Procedimiento trámite de dación en pago por entrega de un bien a empresas del Grupo ICE".
- Oficio 3001-0327-2022 del 12-09-2022 enviado por el Director, Dirección Administración y Finanzas y la Jefatura de la Unidad Administración Financiera y Contable al Coordinador a. i., Proceso Análisis Administrativo; con asunto "Atención observaciones emitidas por la Asesoría Jurídica Empresarial al Procedimiento Trámite de Dación en pago por entrega de un bien a empresas del Grupo ICE". En este documento se recomienda lo siguiente:

"... es esperar a diciembre para oficializar el Procedimiento trámite de dación en pago por entrega de un bien a empresas del Grupo ICE, dado que con la entrada en vigor de la nueva Ley de Contratación – Ley 9986 dicho procedimiento no se vería afectado por lo indicado en el actual Reglamento para los Procesos de Contratación de las Empresas del ICE ya que desaparece..."

Los documentos indicados evidencian la realización del proceso de revisión y ajustes al procedimiento "Procedimiento Trámite de Dación en Pago por Entrega de un Bien a Empresas del Grupo ICE". Sin embargo, en consulta realizada en documentos vigentes de la intranet de la CNFL, el 20-01-2023, se verifica que el Procedimiento en detalle aún no ha sido oficializado.

Cabe indicar que a partir del 01-12-2022 el Reglamento para los procesos de contratación de las empresas del Instituto Costarricense de Electricidad, queda sin efecto para procedimientos de contratación nuevos. Es conveniente revisar, en cuanto al artículo 44 contenido en dicho Reglamento sobre daciones de pago, qué regulación

externa es la que prevalece para que se valore sea considerada en el "Procedimiento Trámite de Dación en Pago por Entrega de un Bien a Empresas del Grupo ICE", en trámite de 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.

Como resultado de los seguimientos efectuados, de **28** estudios de seguimientos programados para el año 2022, se concluyeron **29 (104%)**.

En el segundo semestre de 2022, se determinó que, de **28 (100%)** recomendaciones de servicios de auditoría validadas, **20 (71%)** fueron atendidas, **8 (29%)** se encontraban en proceso y **0 (0%)**, se encontraban pendientes, a la fecha en que se indica en cada informe de cumplimiento.

Gráfico No. 8



Fuente: Registro Especial Estadísticas Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios, GPAX /2022, Sistema Gestión Documental Auditoría

A continuación, se presenta un resumen de la antigüedad de las recomendaciones que se encuentran en proceso y pendientes de aplicación, con respecto a los seguimientos efectuados en este semestre.

Tabla No. 11

ÁREA AUDITORÍA TÉCNICA PROCESOS DE REALIZACIÓN Y GESTIÓN SERVICIOS									
SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES VALIDADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2022									
Oficio No.	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se eleva Resultado del Seguimiento	Oficio del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado ⁵			Justificada
						Atendida	Proceso	Pendiente	
1001-0237-2021	19/03/2021	Unidad Administración Financiera y Contable	Gerencia General	1001-0411-2022	1	1	0	0	N.A
1001-0045-2021	15/01/2021	Dirección Comercialización	Dirección Comercialización	1001-0660-2022	1	1	0	0	N.A
1001-0085-2021	19/01/2021	Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial	Gerencia General	1001-0724-2022	1	0	1	0	Si
1001-0084-2022	21/02/2022	Dirección Administración y Finanzas	Gerencia General	1001-0748-2022	3	2	1	0	Si
1001-0047-2022	04/02/2022	Dirección Comercialización	Dirección Comercialización	1001-0005-2023	6	5	1	0	Si
1001-0126-2021	11/02/2021	Dirección Comercialización	Gerencia General	1001-0023-2023	1	0	1	0	Si
1001-0017-2022	21/01/2022	Dirección Comercialización	Gerencia General	1001-0698-2022	7	5	2	0	Si
1001-0082-2022	21/02/2022	Unidad Desarrollo del Sistema de Distribución	Unidad Proyectos Empresariales	1001-0717-2022	1	1	0	0	N.A.
1001-0302-2021	05/05/2021	Gerencia General	Gerencia General	1001-0718-2022	1	1	0	0	N.A
1001-0443-2021	30/07/2021	Gerencia General	Gerencia General	1001-0549-2022	3	2	1	0	Si
1001-0034-2022	01/02/2022	Gerencia General	Gerencia General	1001-0749-2022	1	0	1	0	Si
1001-0539-2019	24/09/2019	Dirección Generación de la Energía	Dirección Generación de la Energía	1001-0003-2023	1	1	0	0	N.A.
1001-0540-2019	24/09/2019	Dirección Generación de la Energía	Dirección Generación de la Energía	1001-0004-2023	1	1	0	0	N.A.
Total, Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios					28	20	8	0	

Fuente: Sistema Gestión Documental Auditoría Interna, Registro Especial Estadísticas Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios, GPAX /2022

Siglas: N.A.: No aplica.

Nota: Es necesario señalar que se ha debido trasladar a la Gerencia General la atención correspondiente a las recomendaciones validadas en proceso de cuatro informes de seguimiento, debido que se venció el plazo establecido para atender las medidas correctivas por parte de la dependencia encargada.

Asimismo, de **7 (100%)** de advertencias validadas, **1 (14%)** se encontraban en mejora, **6 (86%)** se mantienen y **0 (0%)** en deterioro, a la fecha en que se indica en cada oficio de validación de estados de atención.

⁵ El estado corresponde a la fecha de corte cuando que se realizó cada estudio de seguimiento; por lo que puede cambiar su condición, según las acciones tomadas por la Administración, posterior a cada fecha.

Tabla No. 12

ÁREA AUDITORÍA TÉCNICA PROCESOS DE REALIZACIÓN Y GESTIÓN SERVICIOS								
SEGUIMIENTO A SERVICIOS PREVENTIVOS DE ADVERTENCIA VALIDADOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2022								
Nota N°	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se eleva Resultado del Seguimiento	Nota del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado ⁶		
						En mejora	Se mantiene	En deterioro
1001-0101-2022	08/03/2022	Gerencia General	Gerencia General	1001-0716-2022	1	0	1	0
1001-0289-2021	23/04/2021	Gerencia General	Gerencia General	1001-0018-2023	3	0	3	0
100-0695-2020	18/12/2020	Gerencia General	Gerencia General	1001-0036-2023	3	1	2	0
Total, Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y de Gestión de Servicios					7	1	6	0

Fuente: Registro Especial Estadísticas Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios, GPax 2022, Sistema Gestión Documental Auditoría

CONSIDERACIONES

Sobre la ejecución de las labores desempeñadas por la Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios, se comunica que a partir del 21-02-2022 rige la nueva reorganización de la Auditoría Interna que incluye la conformación de dicha Área con la integración parcial de las anteriores Áreas Auditoría Operativa y Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación.

⁶ El estado corresponde a la fecha de corte cuando que se realizó cada estudio de seguimiento; por lo que puede cambiar su condición, según las acciones tomadas por la Administración, posterior a cada fecha.

3.3 UNIDAD AUDITORÍA ATENCIÓN DE DENUNCIAS, GOBERNANZA E INNOVACIÓN

SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2022

PROCESO GESTIONAR LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

1. SERVICIO: 6.1.3 Estudio especial. Seguimiento de la gestión pública Aplicación de prácticas de seguridad de la información en las instituciones públicas. Referencia DFOE-CAP-2262 (12680).

Proceso: Evaluar el desempeño empresarial y administrar la mejora continua. Alcance: Seguimiento de la gestión pública sobre la aplicación de prácticas de seguridad de la información con base en un marco de referencia normativo, técnico y prácticas aplicables

Oficio 1001-0412-2022 enviado el 06 de setiembre de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA

I. DIMENSIÓN ESTRATEGIA Y ESTRUCTURA

D.1 Sistema de gestión de la seguridad de la información

No se dispone de un Sistema de gestión de la seguridad de la información alineado con la estrategia empresarial de tecnologías de información, no ha efectuado auditorías para medir la efectividad del sistema de gestión de seguridad de la información. Tampoco, se cuenta con certificaciones relacionadas con dicho sistema.

Cabe señalar que la Auditoría Interna ha comunicado a la Administración seis servicios de auditoría relacionados con la seguridad de la información en el período del 2020 al 2022.⁷ Asimismo, mediante oficio 1001-0374-2018 se recomendó a la Gerencia General implementar las actividades que permitan contar con un "Marco General para la Gestión de Seguridad de la Información" y que considerara, entre otros elementos: Liderazgo, compromiso y respaldo de Alta Dirección, Políticas y procedimientos, Organización, Concientización y formación en Seguridad, Gestión de riesgos, Monitoreo y cumplimiento, Tratamiento y respuesta a incidentes.

D.2 Procedimientos

No se dispone de documentos normativos que consideren los siguientes aspectos:

- Mecanismos para asegurar una protección razonable de los activos tecnológicos y la información
- Clasificación de activos tecnológicos e información según confidencialidad, integridad y disponibilidad
- Establecimiento de un plan de capacitación, formación y actualización para el personal encargado en seguridad de la información y ciberseguridad

⁷ Servicios de auditoría comunicados mediante los oficios 1001-0341-2020, 1001-0668-2020, 1001-0135-2021, 1001-0810-2021, 1001-0218-2021, 1001-0275-2022. Asimismo, se encuentra en proceso un estudio correspondiente al Plan de Trabajo Anual 2022 de la Auditoría Interna, "Operar Infraestructura: Seguridad Lógica (Ciberseguridad) -TO"

- Mecanismos para dar seguimiento al cumplimiento de dicha normativa

D.3 Roles y responsabilidades para los encargados de la seguridad de la información

D.3.1 Los lineamientos que dispone la CNFL sobre los roles y responsabilidades para los encargados de la Seguridad de la información no contienen el establecimiento de acuerdos de confidencialidad o no divulgación de la información.

D.3.2 No se ha definido un comité de seguridad⁸ de la información.

D.4 Formalización de respuesta y recuperación de incidentes

D.4.1 La CNFL no ha formalizado planes, procesos y procedimientos para el manejo de incidentes de seguridad y ciberseguridad (planes de respuesta).

D.4.2 No se han formalizado planes de recuperación de incidentes.

D.5 Gestión de riesgos relacionados con la seguridad de la información

D.5.1 No se incorpora la seguridad de la información en la gestión de riesgo empresarial, ni se consideran los siguientes aspectos:

- Marco normativo en que se basa la gestión de riesgos sobre la seguridad de la información
- El análisis de los riesgos, el impacto, las medidas para la administración y el monitoreo de los riesgos de seguridad de la información
- Asignación de los recursos para las acciones de mitigación de riesgos de seguridad de la información
- Los roles y responsabilidades de los encargados de la gestión de riesgos de seguridad de la información
- La tolerancia-límite de riesgo aceptable de la empresa y mecanismos para la identificación de desviaciones conforme al nivel y los tipos de riesgos de seguridad de la información
- La pérdida máxima de información asumible tras la restauración⁹
- Afinamiento del proceso de recuperación (adaptación a nuevos sistemas y necesidades según resultados de las pruebas)⁴
- Incorporación de lecciones aprendidas⁴

D.5.2 No se dispone de una matriz de riesgo de todos los activos relacionados con la información crítica indispensable para el correcto funcionamiento de la empresa y sus operaciones, así como información sensible que debe protegerse del acceso de personas no autorizadas, en todos los tipos de soporte.

D.5.3 No se han realizado estudios de impacto sobre el funcionamiento de la CNFL para evitar el efecto negativo de pérdida de información en los servicios o el funcionamiento operativo y funcional de la empresa, en caso de materializarse riesgos relacionados con la pérdida de activos de información.

D.6 Marco normativo y protocolos establecidos por el MICITT

No se conoce ni se aplica el marco normativo y protocolos establecidos por el Ministerio de

⁸ Según lo indicado en la pregunta 1.3 del Instrumento aplicación de prácticas de seguridad de la información en las instituciones públicas de la Contraloría General de la República, se define Comité de seguridad de la información como el grupo de personas responsable de impulsar, velar y responder por la seguridad de la información de una institución.

⁹ Se relaciona también con la Dimensión Procesos e Información

Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) en materia de seguridad de la información.

II. DIMENSIÓN LIDERAZGO Y CULTURA

D.7 Integración de la seguridad de la información

No ha integrado la seguridad de la información a los distintos procesos empresariales; la Administración señaló que dicha seguridad es un proceso separado de la gestión operativa.

D.8 Código de ética y conducta

El Código de ética y conducta cuenta con una definición parcial del comportamiento esperado del personal acerca de la recolección y manejo de la información sensible o crítica.

D.9 Programa de concientización

El programa de concientización hacia el personal sobre la seguridad de la información acorde con los procedimientos y políticas de seguridad de la información, no considera los siguientes aspectos:

- Las expectativas de la empresa sobre la concientización de los contratistas
- Generar conciencia situacional¹⁰ ante incidentes
- Actualizarse frecuentemente considerando las lecciones aprendidas de los incidentes de seguridad de la información
- Divulgar los procedimientos disponibles en la institución para reportar violaciones de seguridad de la información

III. DIMENSIÓN PROCESOS E INFORMACIÓN

D.10 Manejo de la información crítica y sensible

D.10.1 No ha identificado y clasificado formalmente la información crítica y sensible de la CNFL.¹¹

D.10.2 No se cuenta con un inventario completo de todos los activos y dispositivos informáticos; la Administración señaló que dicho inventario corresponde a más del 50%.

D.10.3 No se encripta la información almacenada clasificada como crítica o sensible; la Administración aclaró que únicamente se realiza la encriptación de los respaldos de la información.

D.10.4 No se cuenta con mecanismos para encriptar la información en tránsito.

D.11 Análisis de vulnerabilidades

D.11.1 No cuenta con indicadores que miden el grado de seguridad alcanzado por la empresa con las medidas ejecutadas a partir de los resultados de los simulacros o pruebas de incidentes.

¹⁰ Se define en el instrumento de la Contraloría General de la República como "...la capacidad que tenemos de comprender lo que ocurre dentro y fuera de la organización: personas, puestos, roles, metas, eventos, sistemas, ambiente, mercado, competencia, ganancias, y cualquier otra situación específica que pueda afectar el desarrollo de las tareas humanas, procesos y resultados...".

¹¹ Se define en el instrumento de la Contraloría General de la República como "...información crítica aquella que es indispensable para el correcto funcionamiento de la institución y sus operaciones. La información crítica es aquella que proporcionará beneficios a la institución a mediano y largo plazo, puesto que facilitará el servicio al cliente. Asimismo, como información sensible: Nombre que recibe la información privada y que debe protegerse del acceso de personas no autorizadas sin importar el soporte en el que se encuentre o transmita".

D.11.2 No se realiza un plan de acción¹² a partir de los resultados del análisis de vulnerabilidades, considerando la priorización, calendarización y responsables para subsanar los elementos de mejora resultantes de esos análisis.

IV. DIMENSIÓN COMPETENCIAS Y EQUIPO

D.12 Competencias del personal en seguridad de la información y ciberseguridad

D.12.1 No ha definido los requisitos técnicos y de idoneidad del perfil que debe poseer el personal encargado en seguridad de la información y ciberseguridad.

D.12.2 No ha formulado ni ha implementado un plan de capacitación empresarial sobre temas de ciberseguridad que comprenda actividades formativas periódicas para fortalecer las capacidades de los equipos de trabajo de forma individual y grupal ni que incluya consultas al personal sobre la percepción y conciencia de la ciberseguridad a nivel empresarial.

Cabe destacar que la Administración incorporó como respaldo de la pregunta 2.4, un documento denominado Informe gestión de la sensibilización en la seguridad de las TICs, el cual señala que *"...presenta el avance de las acciones ejecutadas durante el primer semestre del año 2022, relacionadas con el cumplimiento del principio establecido en la Política de Seguridad de la Información de promover una cultura de Seguridad de la Información en la CNFL, dentro del marco para la implementación de la política de Seguridad de la Información dentro de la empresa." Asimismo, señala que "..., el programa de capacitación en Seguridad de la Información va dirigido a toda la población laboral de la CNFL, y se realiza en cumplimiento de uno de los Principios establecidos en la Política de Seguridad de la Información aprobada por el Consejo de Administración."* También, incorpora un cuadro que señala temas del "Programa permanente de capacitación y concienciación": seguridad de la información, mejores prácticas, ingeniería social, legislación nacional, normativa interna, manejo de datos, activos de información, activos de soporte.

V. EXPEDIENTE

D.13 El proceso de validación realizado por la Auditoría Interna identificó que la información del expediente suministrado por la Administración no logró evidenciar los siguientes aspectos:

D. 13.1 Inventario de activos y dispositivos informáticos

Que se haya inventariado más del 50% de los activos y dispositivos informáticos, que se categoricen todos los activos para identificar los críticos y que el inventario se actualice por lo menos dos veces al año.

D. 13.2 Manejo y custodia de la información

La Administración no suministró información que evidencia que se realizan copias de algunos respaldos fuera de la CNFL.

¹² Se establece en el instrumento de la Contraloría General de la República "...Si el jerarca o el encargado de seguridad de la información toma decisiones que prioricen aspectos relevantes a partir de los resultados de las pruebas. (Toma de decisiones: proceso de analizar y elegir, mediante el razonamiento, la voluntad e información, una determinada alternativa en medio de un universo de posibilidades, con el fin de resolver una situación específica...".

D.13.3 Evaluación de la percepción y conciencia en materia de ciberseguridad

La Administración no suministró información que evidencie la aplicación de mecanismos hacia el personal de la CNFL con el fin de evaluar su percepción y conciencia en materia de ciberseguridad.

ADVERTENCIAS

Con base en las situaciones determinadas que se indican en este oficio, a la normativa aplicable y a las sanas prácticas, se previene a la Gerencia General lo siguiente:

Asegurarse que la CNFL cuente con un sistema de gestión de la seguridad de la información (SGSI) consolidado¹³ debidamente alineado con la estrategia empresarial de tecnologías de información y se mida su efectividad, para gestionar eficientemente la accesibilidad de la información y asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información minimizando los riesgos de seguridad.

Asimismo, como parte de los elementos de dicho SGSI:

(procesos de control)

F.1 Asegurarse que la Administración formule, oficialice y brinde seguimiento al cumplimiento de documentos normativos que permitan asegurar una protección razonable de los activos tecnológicos y de la información, su clasificación según confidencialidad, integridad y disponibilidad y el establecimiento de un Plan de capacitación, formación y actualización para el personal encargado en seguridad de la información y ciberseguridad

(procesos de dirección)

F.2 Asegurarse que en la CNFL se haya valorado la conveniencia de contar con un comité de seguridad de la información que impulse, vele y responda por la estrategia de seguridad de la información empresarial.

(gestión del riesgo)

F.3 Asegurar que la Administración formalice e implemente planes, procesos y procedimientos para el manejo de incidentes de seguridad y ciberseguridad (planes de respuesta), que incorporen la identificación y clasificación de incidentes y servicios, mecanismos alternos de adaptación del personal ante incidentes, coordinación con las partes interesadas, mecanismos y tiempos de recuperación, pruebas de recuperación, pérdida máxima de información asumible por recuperación, afinamiento del proceso de recuperación ante nuevos sistemas, indicadores para medir el grado de seguridad que se logra alcanzar con la aplicación de las medidas ejecutadas como respuesta a los simulacros o pruebas de incidentes realizadas; incorporación de lecciones aprendidas así como, formulación de planes de acción, tomando en cuenta el resultado de vulnerabilidades obtenido, para que sean subsanadas.

(gestión del riesgo)

F.4 Asegurar que la Administración formalice planes de recuperación de incidentes con estrategias para minimizar los efectos de un desastre (naturales, ataques cibernéticos y cualquier otro evento disruptivo) y que permitan que la empresa continúe operando o reanude rápidamente las operaciones importantes.

¹³ Marco General para la Gestión de Seguridad de la Información que incluye la gestión de la seguridad de información obtenida por tecnologías de información y tecnologías operativas, estas últimas que soportan infraestructura crítica para la prestación del servicio público de electricidad.

(gestión del riesgo)

F.5 Asegurarse que en la gestión de riesgos empresarial se incorpore la seguridad de la información, su marco normativo, el análisis, el impacto, las medidas para la administración y el monitoreo de los riesgos de seguridad de la información, la asignación de los recursos para las acciones de mitigación de riesgos, los roles y responsabilidades de los encargados de la gestión de riesgos, la tolerancia-límite de riesgo aceptable de la empresa y mecanismos para la identificación de desviaciones conforme al nivel y los tipos de riesgos.

Asimismo, se identifique la información crítica y sensible de la empresa, se cuente con una matriz de riesgo de los activos relacionados con la información crítica indispensable para el correcto funcionamiento de los procesos de la CNFL, así como información sensible que debe protegerse del acceso de personas no autorizadas, en todos los tipos de soporte; un control de inventario de todos los activos y dispositivos informáticos de la empresa, categorizado por criticidad, actualizado periódicamente y documentado mediante un expediente que permita identificar el personal que elaboró y aprobó el inventario así como su fecha de formulación.

(gestión del riesgo)

F.6 Asegurarse que la CNFL integre la seguridad de la información a los distintos procesos empresariales, para gestionar eficientemente la accesibilidad de la información y asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información minimizando los riesgos de seguridad de la información, incluyendo estudios de impacto para evitar la pérdida de activos de información.

(procesos de control)

F.7 Asegurarse que en la CNFL se establezca mecanismos que permitan mantener la confidencialidad de la información crítica y sensible, tanto durante su custodia como en el proceso de transmisión entre el emisor y el receptor.

(procesos de dirección)

F.8 Asegurarse que la Administración defina los requisitos técnicos y de idoneidad del perfil que debe poseer el personal encargado en seguridad de la información y ciberseguridad.

(procesos de dirección)

F.9 Asegurarse que la Administración formule e implemente un plan de capacitación empresarial con actividades periódicas y evaluaciones de percepción sobre las reglas, obligaciones, responsabilidades del personal, procedimientos básicos de gestión de incidentes, ethical hacking, entre otros temas de seguridad de la información y ciberseguridad.

(gestión del riesgo)

F.10 Asegurarse que la Administración haya valorado la conveniencia de incorporar acuerdos de confidencialidad o no divulgación de la información en los lineamientos sobre los roles y responsabilidades para los encargados de la seguridad de la información.

(procesos de control)

F.11 Asegurarse que la CNFL conozca y valore la pertinencia de emplear, en lo aplicable y vinculante, el marco normativo y protocolos establecidos por el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) en materia de seguridad de la información.

(gestión del riesgo)

F.12 Asegurarse que en la CNFL se haya valorado incorporar en el Código de ética y conducta el comportamiento esperado acerca de la recolección y manejo de la información sensible o crítica,

considerando además del concepto de confidencialidad, los términos de discreción, tratamiento, resguardo y manipulación de los activos de información, con el propósito de minimizar los riesgos de seguridad de la información.

(procesos de dirección)

F.13 Asegurarse que la CNFL disponga de un programa de concientización permanente hacia el personal sobre la seguridad de la información acorde con los procedimientos y políticas relacionados, que considere las expectativas de la empresa sobre la concientización de los contratistas, el reporte de violaciones de seguridad de la información y que genere conciencia situacional ante incidentes, el cual se actualice considerando lecciones aprendidas de los incidentes de seguridad de la información.

(gestión del riesgo)

F.14 Asegurarse que se cuenta con un expediente sobre los respaldos que se custodien a lo externo de la CNFL, que evidencie los contratos realizados entre las partes, así como las condiciones del servicio contratado.

Considerando la relevancia del tema, se hace necesario comunicar seguidamente un resumen con los principales resultados del estudio de carácter especial Seguimiento de la gestión pública Aplicación de prácticas de seguridad de la información en las instituciones públicas. Referencia DFOE-CAP-2262 (12680).

¿QUÉ ENCONTRAMOS?

La aplicación del Instrumento denominado "Prácticas de seguridad de la información en las instituciones públicas" ¹⁴ suministrado por la Contraloría General de la República (Área de Fiscalización para el Desarrollo de las Capacidades) permitió que la Administración de la CNFL, mediante oficios 2020-0203-2022 y 2020-0222-2022 comunicara a la Auditoría Interna la identificación de **prácticas aplicadas**, dentro de las cuáles se detallan las siguientes para cada una de las dimensiones:

Dimensión	Principales prácticas aplicadas
Estrategia y Estructura	Política formalizada sobre seguridad de la información aprobada por el Consejo de Administración. Designación de la oficialía de seguridad de la información Formalización de un plan de contingencia y de un plan de continuidad de negocio, basado en los análisis de impacto.
Liderazgo y Cultura	Actividades de concientización hacia el personal sobre la seguridad de la información, que consideran comunicación de la información empresarial que debe protegerse, controles que se han establecido para proteger la información, funciones del personal y la promoción de conciencia sobre el riesgo de no seguir los procedimientos o políticas.
Procesos e Información	Identificación de procesos críticos de la empresa. Copias de seguridad y sus respectivas bases de datos, tomando en cuenta una a frecuencia de los respaldos realizados (diarios). Implementación de componentes para generar seguridad en la red empresarial. Monitoreos de la red empresarial, mediante una herramienta de gestión.

¹⁴ En la reunión realizada el 8 de agosto de 2022, por personeros de la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa / Área de Fiscalización para el Desarrollo de las Capacidades, la Sra. Natalia Romero López aclaró que por ser una

	<p>Segmentación de la red empresarial, tanto a nivel físico como lógico. Análisis de la capacidad de servidores y dispositivos tecnológicos, con el fin de detectar un consumo excesivo de recursos que puede ayudar a identificar problemas de seguridad.</p> <p>Aplicación de mecanismos de protección ante amenazas informáticas. Ejecución de algunas pruebas de seguridad y Análisis de Vulnerabilidades.</p>
Competencias y Equipos	<p>Apoyo de iniciativas e integración del personal a cargo s procesos de seguridad de la información.</p> <p>Se promueve aprendizajes en temas de seguridad de la información.</p>

Además, los **principales desafíos** identificados se detallan a continuación de acuerdo con las dimensiones señaladas anteriormente:

Dimensión	Principales desafíos
Estrategia y Estructura	<p>Que la CNFL cuente con un sistema de gestión de la seguridad de la información¹⁵ consolidado debidamente alineado con la estrategia empresarial de tecnologías de información y mida su efectividad.</p> <p>Formular, oficializar y brindar seguimiento al cumplimiento de documentos normativos que permitan asegurar una protección razonable de los activos tecnológicos y de la información, su clasificación según confidencialidad, integridad y disponibilidad.</p> <p>Valorar la conveniencia de contar con un comité de seguridad de la información que impulse, vele y responda por la estrategia de seguridad de la información empresarial.</p> <p>Formalizar e implementar planes, procesos y procedimientos para el manejo de incidentes de seguridad y ciberseguridad (planes de respuesta) incluyendo la recuperación de incidentes con estrategias para minimizar los efectos e indicadores para medir el grado de seguridad que se logra alcanzar con la aplicación de las medidas ejecutadas como respuesta a los simulacros o pruebas de incidentes realizadas.¹⁶</p> <p>Incorporar en la gestión de riesgos empresarial la seguridad de la información, incluyendo la identificación de la información crítica y sensible de la empresa, se cuente con una matriz de riesgo de los activos relacionados con la información crítica indispensable para el correcto funcionamiento de los procesos de la CNFL, un control de inventario actualizado de todos los activos y dispositivos informáticos de la empresa, categorizado por criticidad.³</p> <p>Valorar la conveniencia de incorporar acuerdos de confidencialidad o no divulgación de la información en los lineamientos sobre los roles y responsabilidades para los encargados de la seguridad de la información.</p>

autoevaluación "...la responsabilidad sobre las respuestas ... y de la evidencia es de la Administración" y "...no requiere por parte de las auditorías internas...pruebas de verificación"

¹⁵ Considérese el Marco General para la Gestión de Seguridad de la Información, derivado de la recomendación emitida por la Auditoría Interna en el Informe 5.1.1 Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación de TIC - Seguridad Lógica (oficio 1001-0374-2018).

¹⁶ Se relacionada con la Dimensión Procesos e Información.

	<p>Conocer y aplicar, en lo vinculante y viable, el marco normativo y protocolos establecidos por el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones en materia de seguridad de la información.</p>
Liderazgo y Cultura	<p>Integrar la seguridad de la información a los distintos procesos de la CNFL, según corresponda, incluyendo estudios de impacto para evitar la de activos de información¹⁷.</p> <p>Valorar pérdida incorporar en el Código de ética y conducta el comportamiento esperado acerca de la recolección y manejo de la información sensible o crítica, considerando además del concepto de confidencialidad, los términos de discreción, tratamiento, resguardo y manipulación de los activos de información.</p> <p>Disponer de un programa permanente de concientización hacia el personal sobre la seguridad de la información acorde con los procedimientos y políticas relacionados, que considere las expectativas de la CNFL sobre la concientización de los contratistas, el reporte de violaciones de seguridad de la información y que genere conciencia situacional ante incidentes, el cual se actualice considerando lecciones aprendidas de los incidentes de seguridad de la información.</p>
Procesos e Información	<p>Establecer mecanismos que permitan mantener la confidencialidad de la información crítica y sensible, tanto durante su custodia como en el proceso de transmisión entre el emisor y el receptor.</p> <p>Asegurarse que la CNFL cuente con un expediente sobre los respaldos que se custodien a lo externo de la CNFL, que evidencie los contratos realizados entre las partes, así como las condiciones del servicio contratado.</p>
Competencias y Equipos	<p>Definir los requisitos técnicos y de idoneidad del perfil del personal en seguridad de la información y ciberseguridad.</p> <p>Formular e implementar un plan de capacitación empresarial con actividades periódicas y evaluaciones de percepción sobre las reglas, obligaciones, responsabilidades del personal, procedimientos básicos de gestión de incidentes, análisis forense informático y ethical hacking en temas de seguridad de la información y ciberseguridad¹⁸.</p>

¿QUÉ SIGUE?

De conformidad con los resultados obtenidos y con el objetivo de propiciar mejoras en la CNFL en temas de seguridad de la información, de cara al estado de emergencia nacional por ciberataques a los Sistemas de Información del Sector Público costarricense, esta Auditoría Interna determinó la necesidad de emitir un Servicio Preventivo de Advertencia, el cual fue comunicado a la Gerencia General, mediante oficio 1001-0412-2022 con fecha del 06-09-2022.

En ese sentido, se hace necesario que la Administración realice un seguimiento periódico a las acciones tomadas sobre cada una de las advertencias emitidas.

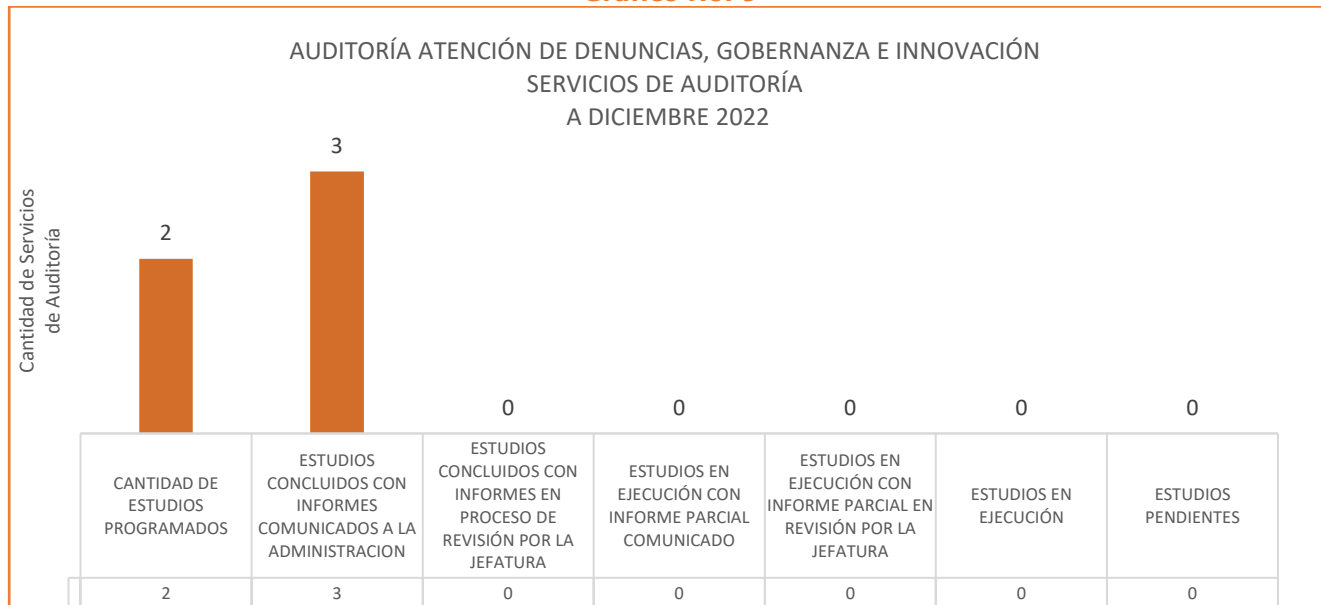
¹⁷ Se relacionada con la Dimensión Estrategia y Estructura.

¹⁸ Se relacionada con la Dimensión Liderazgo y Cultura.

En resumen, la programación del Plan de Trabajo Anual 2022 consideró **2** servicios de auditoría: se concluyeron **3 (150%)** con informes comunicados a la Administración; **0 (0%)** concluidos con informes en proceso de comentar con el auditado; **0 (0%)** concluidos en proceso de comentar en proceso de revisión por la jefatura y **0 (0%)** servicios pendientes. Se contabiliza, como un servicio de auditoría adicional del año 2022, el comunicado a la Administración en el segundo semestre de 2022 que se generó por una solicitud de la CGR para llevar a cabo el estudio especial 6.1.3 Seguimiento de la gestión pública Aplicación de prácticas de seguridad de la información en las instituciones públicas. Referencia DFOE-CAP-2262 (12680); del cual se derivó un servicio preventivo con 14 advertencias.

A continuación, se presenta gráficamente:

Gráfico No. 9



Fuente: Registro Especial Estadísticas Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación, GPAX /2022, Sistema Gestión Documental Auditoría

SERVICIOS PREVENTIVOS COMUNICADOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2022

Durante el segundo semestre del 2022, no se comunicaron servicios preventivos, adicionales a los que se derivaron de los servicios de auditoría realizados.

ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO

SEGUIMIENTO SERVICIOS DE AUDITORÍA

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 en el segundo semestre el seguimiento de los siguientes estudios:

PROCESO GESTIONAR LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

1. ESTUDIO: 6.1.15 Fondo de Ahorro y Préstamo

Oficio 1001-0656-2022 enviado el 04 de noviembre de 2022

DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas

RESULTADOS OBTENIDOS

En el documento adjunto se refleja que las recomendaciones emitidas al Área Fondo de Ahorro se encuentran atendidas y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

PROCESO GESTIONAR LA CADENA DE ABASTECIMIENTO

2. ESTUDIO: 6.1.1 Contratación Iluminación Decorativa. (Derivado del Estudio de Seguimiento 6.1.7 Contratación Iluminación Navideña 2019). Referencia 1001-0023-2022

Oficio 1001-0021-2023 enviado el 25 de enero de 2023

DIRIGIDO: Unidad Proveeduría Empresarial

RESULTADOS OBTENIDOS

En el documento adjunto se refleja que la recomendación emitida se encuentra atendida y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

3. ESTUDIO: 6.1.1 Contratación Iluminación Decorativa. (Derivado del Estudio de Seguimiento 6.1.7 Contratación Iluminación Navideña 2019). Referencia 1001-0030-2022

Oficio 1001-0024-2023 enviado el 26 de enero de 2023

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

En el documento adjunto se refleja que al 22-12-2022 con validación al 11-01-2023 las dos recomendaciones emitidas a la Gerencia General se mantienen en proceso; cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

Sobre la importancia de las recomendaciones emitidas a esa Gerencia General, considérese lo comunicado por la Auditoría Interna, mediante oficio 1001-0030-2022 del 28-01-2022 sobre los resultados del estudio especial 6.1.1 Contratación Iluminación Decorativa. En particular que no se establece la fuente de financiamiento de donde se obtendría el presupuesto para la atención de las obras; que en oficio 2011-0256-2019 del 05-07-2019 el jefe de la Unidad de Tarifas y Normativa Regulatoria, comunicó: "...Es importante indicar que el último ajuste tarifario del Sistema de Alumbrado Público se publicó en Gaceta el 06 de abril 2018 mediante resolución RIE 032-2018 y su vigencia es desde su publicación hasta diciembre 2018. El Ente Regulador no contempló ningún reconocimiento tarifario por gastos por decoración navideña..." así como, que en la Resolución RE-0080-2021 del 15-12-2021 la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos le comunicó a la Compañía que sobre componentes debido a solicitudes de iluminación decorativa por parte de gobierno central, gobiernos locales e instituciones autónomas entre otras

instituciones, "...este gasto se considera no esencial en el sistema de distribución de energía al no estar relacionado con la prestación del servicio público según lo establecido en el artículo 32 incisos b y c de la ley 7593 que estable que:

b) Las erogaciones innecesarias o ajenas a la prestación del servicio público.

c) Las contribuciones, los gastos, las inversiones y deudas incurridas por actividades ajenas a la administración, la operación o el mantenimiento de la actividad regulada..."

Asimismo, es conveniente la Gerencia General se asegure se atienda lo establecido en los artículos 8 Del expediente de cumplimiento y seguimiento y 9 Ampliación del plazo de ejecución contenidos en el Reglamento para el seguimiento e implementación de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna.

RECOMENDACIÓN

(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.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante correo del 02-11-2021, una funcionaria de la Dirección Distribución de la Energía remite al director de dicha dirección un correo indicando lo siguiente:

"Con el objetivo de proceder con la oficialización de la "Ficha de Iluminación decorativa" agradecería de su visto bueno para incorporar dentro de la misma el "Presupuesto" para cada una de estas actividades para venta de servicios no regulados".

Sobre el particular, el 16-08-2022 la misma funcionaria remite nuevamente dicho correo a la asistente de la Dirección Distribución de la Energía. Asimismo, a la fecha, en el Sitio Colaborativo del SGI la ficha citada no se encuentra publicada como documentación oficial.

Asimismo, mediante correo del 17-08-2022, la jefatura a. i. de la Unidad Alumbrado Público remite a dos funcionarias de la Dirección Distribución de la Energía, el borrador del procedimiento Atención solicitudes iluminación decorativa para su revisión, con copia al respectivo director.

Cabe destacar que la Dirección Distribución de la Energía, mediante correo del 12-12-2022, le señala al enlace de la Gerencia General que "se elaboró una propuesta del documento que ha estado en proceso de revisión, actualmente se encuentra en la última revisión por parte de la Dirección Distribución. Así mismo, se está trabajando en la ficha de procesos de esta actividad (...) y ficha de procesos iluminaciones decorativas.

Se espera poder remitir al Proceso Análisis Administrativo a más tardar el 23 de diciembre de 2022".

Considérese que, según lo indicado en apartado A.2 contenido en este informe, la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos no ha venido reconociendo gastos a la CNFL por iluminación decorativa argumentando que "...este gasto se considera no esencial en el sistema de distribución de energía al no estar relacionado con la prestación del servicio público según lo establecido en el artículo 32 incisos b y c de la ley 7593 que establece que: b) Las erogaciones innecesarias o ajenas a la prestación del servicio público. c) Las contribuciones, los gastos, las inversiones y deudas incurridas por actividades ajenas a la administración, la operación o el mantenimiento de la actividad regulada..."

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo del 11-01-2023, la Dirección Distribución de la Energía indicó que "...se ha estado trabajando en el procedimiento para la atención de las solicitudes de iluminación decorativa (el cual incluye requerimientos); al día de hoy este procedimiento está en proceso de revisión final por parte de la Dirección Distribución y será remitido al Proceso Análisis Administrativo lo más pronto posible..."

RECOMENDACIÓN

(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.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

La Dirección Distribución de la Energía, mediante correo del 12-12-2022, adjunta minutas de cuatro reuniones realizadas en los meses de febrero y junio 2022, en las cuales se evalúan propuestas para cubrir los gastos de iluminación navideña. No obstante, no se evidencia un documento formal en el que se haya realizado un acuerdo por parte del Gerente General o por los delegados por la Gerencia responsables del tema, formalizando lo señalado en las sesiones realizadas.

Asimismo, no se logra identificar en dichas bitácoras evidencia de que se haya analizado 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, así como tampoco se visualiza que se haya documentado el tema ni las acciones que se realizaron al respecto.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 14-12-2022, se solicitó al enlace de la Gerencia General evidencia de que se haya analizado "...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..."

Dicho enlace gestionó la consulta ante la Dirección Distribución de la Energía y remitió la respuesta de dicha Dirección en correo del 22-12-2022, la cual indica: "...el tema se sigue valorando y se coordinará reunión con los compañeros de la Unidad Desarrollo de Negocios explícitamente en el mes de enero 2023..."

SEGUIMIENTO SERVICIOS PREVENTIVOS

Para determinar si la Administración emprendió acciones asociadas con los servicios preventivos (de advertencia y asesorías) comunicados en los oficios de Auditoría Interna remitidos en períodos anteriores, en el segundo semestre se efectuaron los estudios seguimiento siguientes:

PROCESO EJECUTAR LA MEJORA CONTINUA

1. ESTUDIO: Servicio de asesoría Consideraciones para la regulación orientada a implementar y dar seguimiento a las recomendaciones emitidas por la auditoría interna. Referencia 1001-0332-2022

Oficio 1001-0028-2023 enviado el 31 de enero de 2023

DIRIGIDO: Consejo Administración

RESULTADOS OBTENIDOS

En el documento adjunto se refleja que la asesoría señalada en el informe se encuentra en mejora.

Resulta importante se aclare en el artículo 9 Ampliación del plazo de ejecución del documento "Reglamento para el seguimiento e implementación de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna", el trámite a seguir en aquellos casos en que el destinatario del informe de Auditoría sea un nivel de director y que existan circunstancias que fundamentan en términos de razonabilidad, lógica y conveniencia, los motivos que imposibilitan la finalización de la atención de las recomendaciones dentro del plazo originalmente establecido. La instancia superior para resolver sería la Gerencia General. Igualmente, cuando el destinatario del Informe sea el nivel gerencial; la instancia superior inmediata a resolver sería el Consejo de Administración.

ASESORÍA

Le compete también al jerarca, según sus competencias, apoyar constantemente el Sistema de Control Interno (SCI) por medio de la difusión de una cultura que conlleve la comprensión entre los funcionarios, de la utilidad del control interno para el desarrollo de una gestión apegada a criterios de eficiencia, eficacia, economía y legalidad y para una efectiva rendición de cuentas así como de la pronta atención de las recomendaciones y observaciones de los distintos órganos de control y fiscalización para el fortalecimiento del SCI y en concordancia con lo que se establece en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-064-2014), específicamente la que indica: "206 Seguimiento ... 02 La Administración es responsable tanto de la acción correctiva como de implementar y dar seguimiento a las disposiciones y recomendaciones de manera oportuna y efectiva, por lo que deberá establecer políticas, procedimientos y sistemas para comprobar las acciones llevadas a cabo para asegurar el correcto y oportuno cumplimiento...".

La Auditoría Interna le remitió al Consejo de Administración el documento "Consideraciones para la regulación orientada a implementar y dar seguimiento a las recomendaciones emitidas por la auditoría interna" y que incluye una referencia de un modelo de gestión asociado. Esta Auditoría es del criterio que la regulación que promueva el Órgano Colegiado sobre la materia, en su calidad de jerarca de la CNFL, contribuirá en fomentar las acciones orientadas al ambiente de control y a fortalecer el cumplimiento efectivo y oportuno de la implementación de mejoras al SCI que se

deriven de las recomendaciones que se emitan en los informes de auditoría interna. En ese sentido, se dio a conocer las siguientes consideraciones:

1. Se sugiere incluir referencias del fundamento o marco legal y normativo, que responsabilice a la Administración, una vez remitido formalmente el informe de auditoría, de atender las recomendaciones emitidas en dicho documento, las cuales, a partir de ese momento, son disposiciones de cumplimiento obligatorio.

2. Valorar establecer en la regulación que se establezca principios orientadores en concordancia con el marco jurídico y técnico, en la aplicación de los lineamientos observando los siguientes preceptos:

✓ **Presunción de legitimidad:** Se presume la certeza y veracidad de la información que se remite a la Auditoría Interna sobre las gestiones realizadas en atención a las recomendaciones emitidas.

✓ **Eficacia y oportunidad:** Implementar de inmediato las acciones correctivas pertinentes, para subsanar las debilidades comunicadas en el informe de auditoría y que éstas logren los efectos esperados.

✓ **Ejecutoriedad:** Definir, coordinar y ejecutar las acciones administrativas que sean necesarias, para atender las recomendaciones, a efecto de subsanar las debilidades comunicadas en el informe de auditoría, dar continuidad a las acciones implementadas y velar para que no se presenten a futuro.

✓ **Transparencia:** Proporcionar la información relacionada con la implementación de las acciones correctivas en el cumplimiento de las recomendaciones, para garantizar su libre acceso y asegurar que ésta sea veraz, precisa y oportuna.

3. Valorar establecer que la regulación busca como objetivo fortalecer el sistema de control interno y regular el proceso de documentación, implementación y continuidad de las acciones correctivas así como de rendición de cuentas, relativos al cumplimiento de las recomendaciones de los informes que emite la Auditoría Interna, una vez que estas son comunicadas por la instancia decisoria responsable, sea el Jerarca (Consejo de Administración) o el Titular Subordinado y por tanto, adquieren la connotación de una mandato de ejecución.

4. En la regulación que se emita se requiere valorar, se establezcan elementos de control para la atención de las recomendaciones que contienen los informes que emite la Auditoría Interna, en especial las responsabilidades de las instancias de la Administración encargadas de la implementación de dichas recomendaciones.

5. Disponer de un glosario con definiciones.

6. Responsabilidad administrativa en la atención de las recomendaciones.

Valorar la conveniencia de incorporar un apartado sobre sanciones por incumplimiento de las recomendaciones de la Auditoría Interna. Resulta conveniente se incorpore en la regulación una referencia que establezca el marco de responsabilidad administrativa que asume el funcionario responsable de la dependencia encargada de la implementación de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, en los casos que de forma injustificada no cumpla con tomar las acciones

correspondientes para implementar las recomendaciones en los plazos establecidos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley General de Control Interno

Igualmente, se hace necesario señalar lo correspondiente al gestor que se designe para coordinar, supervisar y documentar todas las acciones que resultan pertinentes, para la implementación de las recomendaciones.

7. Atención en el cumplimiento de las recomendaciones.

7.1 Es deber de la instancia Administrativa ejecutora responsable de la implementación de las recomendaciones, de conformar el expediente de cumplimiento y seguimiento para la atención de las recomendaciones de auditoría.

7.2 Es responsabilidad del Titular Subordinado, destinatario de las recomendaciones de los informes de la Auditoría Interna, iniciar de manera inmediata las acciones correctivas necesarias para solventar las debilidades detectadas en su gestión administrativa, financiera y operativa, en cuanto tenga conocimiento de ellas, en los términos en que se ha dispuesto en las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, al día siguiente de su notificación a las instancias involucradas.

Dichas acciones, no se podrán apartar de lo dispuesto en el Informe de la Auditoría Interna comunicado formalmente, según se contempló en los resultados del estudio y deben ser concluidas en el plazo y términos razonables comunicados a la Auditoría Interna.

7.3 Emitir una constancia a la Auditoría Interna, según lo dispuesto en el informe de auditoría y dentro del plazo establecido para la atención de las recomendaciones, que se llevaron a cabo las acciones correctivas y se subsanaron las debilidades comunicadas, de conformidad con la documentación que consta en el expediente de cumplimiento y seguimiento de las recomendaciones.

7.4 La obligación del cumplimiento a una o varias recomendaciones, no se suspende por la interposición de recursos administrativos o judiciales contra el informe de auditoría, por lo que las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna producirán sus efectos. Lo anterior, de conformidad con el principio de ejecutoriedad de los actos administrativos, consagrado en los artículos 146 y 148 de la Ley General de la Administración Pública; salvo que la Auditoría Interna o la autoridad judicial competente haya dispuesto la suspensión del acto.

8. Sobre la ampliación de plazos.

8.1 Es responsabilidad de la instancia de la Administración ejecutora de implementar las recomendaciones de auditoría que le ha asignado el 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 Jerarca 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.

SITUACIÓN ACTUAL (MEJORA)

Con oficio 2020-0166-2022 del 19-07-2022, la Secretaría del Consejo de Administración comunicó los acuerdos tomados, según el capítulo I, artículo 4 del acta de la Sesión Extraordinaria Virtual No. 2598, celebrada el 18-07-2022:

“...

- I. *Dar por recibido y conocido el oficio de la Auditoría Interna 1001-0332- 2022 de fecha 07 de julio del 2022. Resultados del seguimiento sobre Servicio de asesoría. Consideraciones para la regulación orientada a implementar y dar seguimiento a las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna.*
- II. *Trasladar para conocimiento de la Gerencia General el oficio citado en el por tanto I e instruir a la Gerencia General para que realice las gestiones pertinentes, en aras de asegurar el cumplimiento de los cronogramas de las dependencias responsables de la atención de las recomendaciones de la Auditoría Interna en tiempo y forma.*
- III. *Instruir a la Secretaría del Consejo de Administración para que comunique este acuerdo a la Gerencia General para su conocimiento y atención, a la Auditoría Interna para su conocimiento. ACUERDO FIRME.”*

Con la Circular 2100-0457-2022 del 11-10-2022, el Coordinador a. i. del Proceso Análisis Administrativo comunicó al personal de la CNFL lo siguiente:

“En atención a la carta 2001-0663-2022 de la Gerencia General, se comunica la implementación del Reglamento para el seguimiento e implementación de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna. Dicho documento lo pueden acceder en la Intranet, según se indica a continuación:

- *Comunidad/ Documentos vigentes, o*
- *Ingresar como usuario a: Inicio/Mi comunidad/Documentos vigentes*

Sírvanse hacerlo del conocimiento del personal que no cuente con correo electrónico”.

Mediante revisión de la información, se determinó que en el apartado “Documentos vigentes” de la Intranet, se encuentra disponible el documento “Reglamento para el seguimiento e implementación de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna”, con fecha del 11-10-2022.

Cabe indicar que en el citado Reglamento se indica en el artículo 9 Ampliación del plazo de ejecución:

“...El destinatario del Informe de Auditoría puede solicitar una ampliación del plazo de ejecución cuando medien circunstancias que fundamentan en términos de razonabilidad, lógica y conveniencia, los motivos que imposibilitan la finalización de estas. Para ello se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- 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.*

- b. *La solicitud de ampliación debe contener las medidas de control temporal implementadas para tratar los riesgos no gestionados, dado el desplazamiento de los plazos establecidos para atender la recomendación de la Auditoría Interna*
- c. *Presentar una propuesta de plazo para el cumplimiento definitivo de la recomendación*
- d. *Si la solicitud es para una ampliación parcial de plazo de una acción determinada para la atención de la recomendación, se requiere adjuntar una carta que detalle las acciones que fueron realizadas con referencia a los documentos que constan en el expediente del cumplimiento y seguimiento*
- Asimismo, se debe aportar 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*
- e. *Las solicitudes de ampliación que no cumplan con los requisitos establecidos serán rechazadas hasta que se cumpla con lo requerido*
- f. *La resolución que examina la solicitud de ampliación del plazo debe ser remitida formalmente a la Auditoría Interna previo al cumplimiento del plazo originalmente establecido en el Informe de Auditoría. También debe la instancia que resuelve, 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 la Auditoría Interna...". (el subrayado no es del original)*

Al respecto, resulta importante aclarar en el Reglamento el trámite a seguir en aquellos casos en que el destinatario del informe de Auditoría sea un nivel de director y que existan circunstancias que fundamentan en términos de razonabilidad, lógica y conveniencia, los motivos que imposibilitan la finalización de la atención de las recomendaciones dentro del plazo originalmente establecido. La instancia superior para resolver sería la Gerencia General. Igualmente, cuando el destinatario del Informe sea el nivel gerencial, la instancia superior inmediata a resolver sería el Consejo de Administración.

PROCESO DIRIGIR LA EMPRESA

2. ESTUDIO: Servicio Preventivo de advertencia sobre inscripción en el registro público del nombramiento de miembros del consejo de administración. Referencia 1001-0209-2022 del 28-04-2022 dirigido al Consejo Directivo del Instituto Costarricense de Electricidad

Estudio concluido al 17-11-2022

RESULTADOS OBTENIDOS

La advertencia señalada en el informe se encuentra en estado de mejora.

PROCESO GESTIONAR LA INFRAESTRUCTURA

3. ESTUDIO: Servicio Preventivo asociado con el uso de la flotilla vehicular de la CNFL por funcionarios (Dirección Generación de la Energía)

Oficio 1001-0385-2022 enviado el 17 de agosto de 2022

DIRIGIDO: Dirección Generación de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS

En el documento adjunto se refleja que, la advertencia señalada en el informe se encuentra en condición de mejora.

4. ESTUDIO: Servicio Preventivo asociado con el uso de la flotilla vehicular de la CNFL por funcionarios

Oficio 1001-0401-2022 enviado el 23 de agosto de 2022

DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS

En el documento adjunto se refleja que, la advertencia señalada en el informe se encuentra en estado de mejora.

PROCESO GESTIONAR LA INFRAESTRUCTURA

5. ESTUDIO: Servicio Preventivo asociado con los gastos por decoración navideña en el 2020 y con el Convenio Alumbrado Público con la Municipalidad de San José. Referencia 1001-0343-2020.

Oficios 1001-0022-2023 enviado el 25 de enero de 2023, 1001-0047-2023 enviado el 14 de febrero de 2023 (Fe de erratas)

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

En el documento adjunto se refleja que al 23 de diciembre de 2022 y su validación con corte al 23 de enero del 2023, una advertencia señalada en el informe presenta mejoras y dos se mantienen.

Asimismo, es necesario comunicar a la Administración que el Convenio Concesión Alumbrado Público con la Municipalidad de San José suscrito el 2 de febrero de 2021 se establece:

"...CLAUSULA SEGUNDA: COMPROMISOS DE LA COMPAÑÍA.

4. LA COMPAÑÍA brindará por si misma o contratando a un tercero, el servicio iluminación decorativa de la ciudad durante el mes de diciembre de cada año en la ruta desarrollada en el Festival de la Luz y otras actividades festivas siempre y cuando LA COMPAÑÍA cuente con las disposiciones técnicas, administrativas y financieras definidas previamente para la prestación de este servicio; que le serán comunicadas con 12 meses de anticipación. La COMPAÑÍA quedará eximida de la responsabilidad de ejecutar la decoración navideña en caso de fuerza mayor.

CLAUSULA OCTAVA: DEL PRECIO.

"LA COMPAÑÍA facturará y cobrará a sus abonados del servicio eléctrico del cantón y sus distritos, por medio del sistema de recargo establecido por la autoridad competente, a través de la factura eléctrica, conjuntamente con el del suministro de energía eléctrica a cada cliente, el importe correspondiente al servicio de alumbrado Público, establecido en el pliego tarifario vigente...". (el subrayado no es del original)

Al respecto, considérese lo comunicado por la Auditoría Interna, mediante oficio 1001-0030-2022 del 28-01-2022 sobre los resultados del estudio especial 6.1.1 Contratación Iluminación Decorativa, en el cual se señala que no se establece la fuente de financiamiento de donde se obtendría el presupuesto para la atención de las obras de iluminación decorativa, además de indicar, que en el oficio 2011-0256-2019 del 05-07-2019, el jefe de la Unidad de Tarifas y Normativa Regulatoria, comunicó: "...Es importante indicar que el último ajuste tarifario del Sistema de Alumbrado Público se publicó en Gaceta el 06 de abril 2018 mediante resolución RIE-032-2018 y su vigencia es desde su publicación hasta diciembre 2018. El Ente Regulador no contempló ningún reconocimiento tarifario por gastos por decoración navideña..." Asimismo, dicha carta señala que en la Resolución RE-0080-2021 del 15-12-2021 la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos le comunicó a la Compañía sobre los componentes relacionados con las solicitudes de iluminación decorativa por parte de gobierno central, gobiernos locales e instituciones autónomas entre otras instituciones, "...este gasto se considera no esencial en el sistema de distribución de energía al no estar relacionado con la prestación del servicio público según lo establecido en el artículo 32 incisos b y c de la ley 7593 que establece que: b) Las erogaciones innecesarias o ajenas a la prestación del servicio público. c) Las contribuciones, los gastos, las inversiones y deudas incurridas por actividades ajenas a la administración, la operación o el mantenimiento de la actividad regulada..."

ADVERTENCIA

2) Asegurarse que la Administración tome las acciones que corresponda, en relación con las tres eventuales contrataciones, relacionadas con el alquiler, reparación e instalación de elementos decorativos navideños.

SITUACIÓN ACTUAL (SE MANTIENE)

Mediante revisión de la información, se observó que la Administración contrató los servicios de reparación de dispositivos navideños por un monto de \$19.356.900, según se indica en el Sistema de Compras Públicas (SICOP) con el procedimiento de contratación 2020PP-000330-0000200001.

Con correo electrónico del 16-12-2021, un funcionario del Área Mantenimiento de Alumbrado indicó:

"...Normalmente se realizan tres contrataciones: alquiler de elementos decorativos para San José, mano de obra de instalación de elementos decorativos y reparación de los elementos decorativos que se tienen en stock. No obstante, en el año 2020 por indicación de la administración superior, solo se llevó a cabo la contratación de reparación de elementos decorativos..."

Considérese lo comunicado por la Auditoría Interna, mediante oficio 1001-0030-2022 del 28-01-2022, sobre los resultados del estudio especial 6.1.1 Contratación Iluminación Decorativa y lo que se destaca de dicha carta en la Situación Actual de la Advertencia 1), contenida en este informe.

ADVERTENCIA

3) Cerciorarse que los gastos operativos que realice la Administración respondan a la atención de necesidades prioritarias, debidamente documentadas y que no haya un aumento en la afectación del flujo de caja por la erogación del efectivo ante una eventual ejecución de la decoración navideña en la ciudad de San José, dado el efecto financiero producto de la pandemia y considerando que este tipo de gastos no ha sido reconocido en los ajustes tarifarios fijados por la ARESEP.

SITUACIÓN ACTUAL (SE MANTIENE)

La Gerencia General suspendió la instalación y contratación de nueva decoración navideña en el periodo 2020, autorizando únicamente una partida para reparación de elementos decorativos por un monto máximo de ₡20.000.000, según lo señalado por dicha dependencia en el oficio 2001-0848-2020 del 20-08-2020:

"La Administración contará únicamente con una partida por el orden de los veinte millones de colones (C 20.000.000) para efectos de reparación de elementos decorativos que se pueden utilizar para efectos de fortalecer las relaciones interinstitucionales ante solicitud de éstas".

En el período 2021, la Administración contrató la reparación de dispositivos luminosos por un monto de ₡29.273.780, según se observó en el Sistema SICOP con el procedimiento de contratación 2021PP-000308-0000200001.

Sobre el particular, con correo electrónico del 03-08-2022, el jefe de la Dirección Distribución de la Energía indicó lo siguiente:

"La instrucción de la Gerencia sobre la Decoración Navideña fue específicamente para el año 2020, esto debido a los temas de la pandemia y a la restricción en el gasto correspondiente; pero para los años siguientes se ha trabajado y trabajará de acuerdo con el presupuesto asignado y aprobado por la Gerencia General".

Considérese lo comunicado por la Auditoría Interna, mediante el oficio 1001-0030-2022 del 28-01-2022 sobre los resultados del estudio especial 6.1.1 Contratación Iluminación Decorativa y lo que se destaca de dicha carta en la Situación Actual de la Advertencia 1), contenida en este informe.

PROCESO GESTIONAR EL TALENTO HUMANO

6. ESTUDIO: Servicio Preventivo relacionado con el concurso interno 23-2019. Referencia 1001-0089-2020.

Oficio 1001-0026-2023 enviado el 27 de enero de 2023

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

En el documento adjunto se refleja que, con corte al 1º de diciembre del 2022 y validación parcial al 26-01-2023, las dos advertencias señaladas en el informe y que se comunicaran a la Unidad de Talento Humano (actualmente Unidad de Cultura y Desarrollo del Talento Humano) presentan mejoras en su gestión.

No obstante, se hace necesario comunicar a la Administración los siguientes aspectos:

a) El documento *Reglamento clasificación y valoración de puestos*, aprobado por la Gerencia General, según el oficio 2001-1105-2019 del 18-12-2019 y ratificado por el Consejo de Administración en el Capítulo III, artículo 3 de la sesión No. 2557 del 13-07-2021, no se acompaña de la cadena de aprobaciones¹⁹ para realizar actualizaciones del contenido del *Manual de clases de puestos* en lo que corresponde al detalle de lo que se describe para cada clase de puesto. No obstante, en el *Procedimiento actualización de los Descriptivos del Manual de clases de puestos* del 18-08-2021 y ajustado el 2-11-2022, se citan los pasos de las instancias que participan en la revisión y aprobación de ajustes al detalle (descripciones) de cada clase contenida en el Manual²⁰.

b) Las modificaciones que se realicen en el Manual de clases de puestos en cuanto al detalle de lo que se describe para cada clase de puesto, requiere observar las competencias indelegables conferidas al Consejo de Administración en el artículo 32 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones No. 8660 y demás normativa vinculante para dicho órgano colegiado.

c) Considerando lo dispuesto por la Administración en el electrónico del 12-05-2022, remitido por la jefatura de la Unidad Proveeduría Empresarial al personal de la CNFL, con la autorización de la Dirección Administración y Finanzas donde se informó: "...En atención a la resolución emitida por la Gerencia General sobre el Plan de Alineamiento Organizacional, que formaliza la nueva estructura para la Unidad Proveeduría Empresarial con dos áreas adscritas, se comunica, que el personal que venía desarrollando la figura de Coordinadores de Contratación Administrativa (CCA) en la CNFL, pasan a formar parte del equipo de esta Unidad, por esta razón y en apego de los cambios que se estarán dando producto de la implementación de la Ley General de Contratación Pública (No. 9986), se ha tomado la decisión que, a partir del lunes 16 de mayo, se elimina la figura y el rol que venían desarrollando los CCA, con lo cual, las responsabilidades y actividades que tenían a cargo serán asumidas en forma completa por todo el equipo de trabajo de la Proveeduría Empresarial, como ente rector en la materia..."; se hace necesario que la Administración se asegure que se haya realizado:

- **Un análisis, y documentado sus resultados, de las funciones principales que se establecían sobre los CCA en el artículo 13 del Reglamento de los procesos de contratación de los procesos del ICE, el cual quedó sin efecto para nuevos procedimientos de contratación que se realicen a partir del 1-12-2022, con respecto a las competencias y responsabilidades asignadas a la Unidad Proveeduría Empresarial.**

- **El análisis ocupacional de las labores que desempeñaban los profesionales en calidad de CCA, con respecto a las que actualmente realizan desde esa Unidad.**

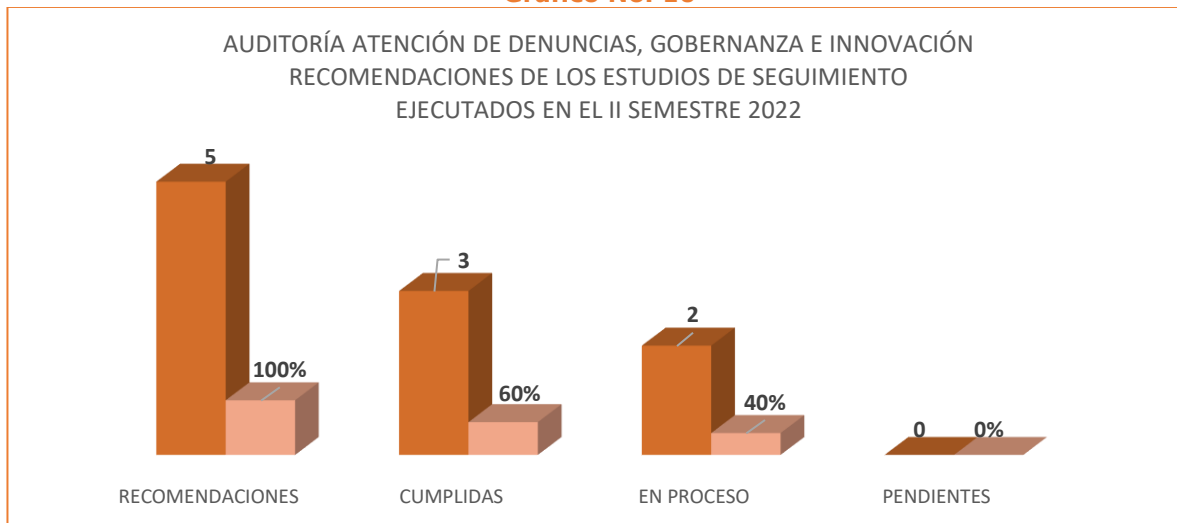
¹⁹ Cabe indicar que, en la presentación del tema para la aprobación del documento por parte del Consejo de Administración, Sesión No. 2557 del 13-07-2021 se informó al órgano colegiado sobre dicha cadena de aprobaciones.

²⁰ En agosto del 2021, la última era el director de la Dirección Administración y Finanzas, pero se sustituyó el 02-11-2022 por el Gerente General, dada la actualización de los documentos por la reestructuración organizacional de la CNFL de mayo 2022.

Como resultado de los seguimientos efectuados, de **8** estudios de seguimientos programados para el año 2022, se concluyeron **12 (150%)**.

En el segundo semestre de 2022, se determinó que, de **5 (100%)** recomendaciones de servicios de auditoría validadas, **3 (60%)** fueron atendidas y **2 (40%)** se encontraban en proceso a la fecha en que se indica en cada informe de cumplimiento.

Gráfico No. 10



Fuente: Registro Especial Estadísticas Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios, GPAX /2022, Sistema Gestión Documental Auditoría

A continuación, se presenta un resumen de la antigüedad de las recomendaciones que se encuentran en proceso y pendientes de aplicación, con respecto a los seguimientos efectuados en este semestre.

Tabla No. 13

UNIDAD AUDITORÍA ATENCIÓN DE DENUNCIAS, GOBERNANZA E INNOVACIÓN									
SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES VALIDADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2022									
Oficio No.	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se eleva Resultado del Seguimiento	Oficio del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado ²¹			Justificada
						Atendida	Proceso	Pendiente	
1001-0345-2020	29-07-2020	Dirección Administración y Finanzas	Dirección Administración y Finanzas	1001-0656-2022	2	2	0	0	N.A.
1001-0023-2022	27-01-2022	Unidad Logística	Unidad Proveeduría Empresarial	1001-0021-2023	1	1	0	0	N.A.
1001-0030-2022	28-01-2022	Gerencia General	Gerencia General	1001-0024-2023	2	0	2	0	Sí
Total, Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación					5	3	2	0	

Fuente: Sistema Gestión Documental Auditoría Interna, Registro Especial Estadísticas Unidad Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación, GPAX /2022

Siglas: N.A.: No aplica.

²¹ El estado corresponde a la fecha de corte cuando que se realizó cada estudio de seguimiento; por lo que puede cambiar su condición, según las acciones tomadas por la Administración, posterior a cada fecha.

Asimismo, de **8 (100%)** advertencias validadas, **6 (75%)** se encontraban en mejora a la fecha en que se indica en cada oficio de validación de estados de atención y **2 (25%)** se mantenían.

Tabla No. 14

UNIDAD AUDITORÍA ATENCIÓN DE DENUNCIAS, GOBERNANZA E INNOVACIÓN								
SEGUIMIENTO A SERVICIOS PREVENTIVOS DE ADVERTENCIA VALIDADOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2022								
Nota N°	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se le eleva Resultado del Seguimiento	Nota del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado ²²		
						En mejora	Se mantiene	En deterioro
1001-0368-2021	25-06-2021	Consejo Directivo ICE	Consejo Directivo ICE	Informe de labores II Semestre 2022	1	1	0	0
1001-0089-2020	04-03-2020	Unidad Talento Humano	Gerencia General	1001-0026-2023	2	2	0	0
1001-0343-2020	28-07-2020	Gerencia General	Gerencia General	1001-0022-2023	3	1	2	0
1001-0481-2021	19-08-2021	Dirección Generación de la Energía	Dirección Generación de la Energía	1001-0385-2022	1	1	0	0
1001-0490-2021	24-08-2021	Dirección Distribución de la Energía	Dirección Distribución de la Energía	1001-0401-2022	1	1	0	0
Total, Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación					8	6	2	0

Fuente: Registro Especial Estadísticas Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación, GPax 2022, Sistema Gestión Documental Auditoría

Además, de **1 (100%)** asesoría validada, **1 (100%)** se encontraba en mejora.

Tabla No. 15

UNIDAD AUDITORÍA ATENCIÓN DE DENUNCIAS, GOBERNANZA E INNOVACIÓN								
SEGUIMIENTO A SERVICIOS PREVENTIVOS DE ASESORÍA VALIDADOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2022								
Nota N°	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se eleva Resultado del Seguimiento	Nota del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado		
						En mejora	Se mantiene	En deterioro
1001-0507-2021	02-09-2021	Consejo de Administración	Consejo de Administración	1001-0028-2023	1	1	0	0
Total, Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación					1	1	0	0

Fuente: Registro Especial Estadísticas Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación, GPax 2022, Sistema Gestión Documental Auditoría

²² El estado corresponde a la fecha de corte cuando que se realizó cada estudio de seguimiento; por lo que puede cambiar su condición, según las acciones tomadas por la Administración, posterior a cada fecha.

ATENCIÓN DE DENUNCIAS

1. 6.1.3 Estudio especial y/o atención de denuncias

Actividad: Denuncias recibidas. Alcance: Temas relacionados con las denuncias recibidas y estudios de investigación de hechos presuntamente irregulares.

OBJETIVO

Valorar las denuncias recibidas y las solicitudes de estudios especiales que resulten de esa apreciación o a solicitud de alguna de las Áreas de Auditoría, con el fin de cumplir con la normativa técnica y jurídica que regula la actividad, según corresponda.

De acuerdo con los registros, se tienen contabilizadas hasta el segundo semestre del 2022 (incluyendo aquellas en proceso de atención que corresponden a períodos anteriores), **82** denuncias de las cuales: 27 se encuentran en proceso de admisibilidad; se generó 1 advertencia; se gestionaron 14 casos con la Administración que, por sus características, ameritaron sean tramitadas por esa instancia; 3 fueron desestimadas; 3 fueron trasladadas para ser atendidas mediante estudios de control interno; 7 están en cumplimiento de los requisitos iniciales; 19 están pendientes de valoración de admisibilidad; 7 en proceso de investigación y 1 denuncia penal en proceso. Cabe indicar que al 31-12-2022, se cerraron 25 denuncias.

GOBERNANZA DE LA AUDITORÍA INTERNA

La programación del Plan de Trabajo Anual 2022 consideró **11** actividades de gobernanza, de las cuales se concluyeron **11**, alcanzando un **100%** de lo anual programado.

En el segundo semestre del 2022, se concluyeron las actividades siguientes:

7.1.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA AUDITORÍA INTERNA

Durante el segundo semestre del año 2022 se realizaron las siguientes tareas:

- El direccionamiento estratégico de la Auditoría Interna se sometió a revisión para su alineamiento con los objetivos estratégicos de la CNFL vigentes, considerando también los ajustes derivados de la nueva estructura organizacional de la Auditoría Interna. Su período de vigencia se extendió al año 2026 para alinearlos con el ciclo de auditoría de cinco años.
- Se incorporó al documento el cuadro de mando integral, con las acciones que se requieren desarrollar para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Auditoría Interna.
- La nueva versión fue comunicada al personal de la Auditoría Interna con el oficio 1001-0030-2023 de 31-01-2023.

7.1.2 EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAS DERIVADAS DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA AUDITORÍA INTERNA

Durante el segundo semestre del año 2022 se realizaron las siguientes tareas:

- Se brindó seguimiento al Plan de Mejoras derivadas de la evaluación de la calidad de la Auditoría Interna 2020-2021 que se ejecuta en el período 2022.
- Se implementaron y actualizaron siete documentos normativos para guiar actividades sustantivas que se desarrollan en la Auditoría Interna:

Los siguientes documentos fueron implementados:

No.	Código	Documentos	Categoría
1	G-AI001	Guía para utilización del Sistema GPAX	Guía
2	G-AI002	Guía para la formulación de papeles de trabajo y uso de marcas	Guía

Asimismo, los siguientes documentos se actualizaron:

No.	Código	Documentos	Categoría
1	P-AI003	Planificación de servicios de auditoría y modelo estándar	Procedimiento y modelo
2	P-AI005	Ejecución del servicio preventivo de asesoría	Procedimiento
3	P-AI006	Ejecución del servicio preventivo de advertencia	Procedimiento
4	P-AI008	Ejecución de servicios de auditoría	Procedimiento
5	F-AI009	Papel de trabajo básico	Formulario

Fuente: Registro Especial Estadísticas Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación, GPAX 2022, Sistema Gestión Documental Auditoría

- Se formuló el plan de capacitación para el plan de mejoras.
- Se continuó con la revisión de la guía para la capacitación de las normas de Auditoría Interna, según el avance programado.

7.1.3 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA AUDITORÍA INTERNA

Se comunicó al Consejo de Administración, mediante oficio 1001-0301-2022 del 24-06-2022, los resultados de la autoevaluación de la calidad. El Consejo de Administración conoció dichos resultados y plan de mejora en la Sesión No. 2598 del 18-07-2022. Dicha actividad se comunicó en el Informe de Labores del Primer Semestre del 2022.

7.1.4 ADMINISTRACIÓN PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2022

Durante el segundo semestre del año 2022 se ejecutó el Plan de Capacitación Anual 2022; personal de la Auditoría Interna participó en 45 cursos con 56 asistencias de funcionarios de la Auditoría Interna, según les correspondió. Asimismo, se lograron recibir 19 actividades de formación a través de Webinars u otros con 25 asistencias de funcionarios de la Auditoría Interna. (Ver Anexo No. 1). En cuanto al monto presupuestado para el desarrollo de actividades de capacitación, se ejecutó al 31-12-2022 un 99,31% con un monto de ₡7.984,82 miles (incluye compromisos) del presupuesto asignado al Objeto de Gasto No. 106 "Actividades de Capacitación".

Nota: La Auditoría Interna ha readecuado sus actividades para poder acogerse a la condición de trabajo mixta (modalidad presencial y de teletrabajo) incluyendo la forma de recibir los cursos de capacitación.

Cabe indicar que los cursos de capacitación se gestionaron en atención de lo establecido en el marco normativo aplicable para la Auditoría Interna de la CNFL, entre otros los siguientes: Ley General de Control Interno No. 8292 Artículos: 20, 21, 22 y 25; Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, emitida por la Contraloría General de la República: 105 y 107; Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público, emitida por la Contraloría General de la República: 1.2; Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del Sector Público: 2.2; Lineamientos Generales para el Análisis de Presuntos Hechos Irregulares" de la Contraloría General de la República y los artículos 9, 18 y 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S. A.

7.1.5 ADMINISTRACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA AUDITORÍA INTERNA

Durante el segundo semestre del año 2022 se realizaron las siguientes tareas:

Ejecución del Presupuesto 2022

- Se han desarrollado labores de ejecución del presupuesto del año 2022 asociadas con la contratación de servicios de capacitación ofrecidas al público en general, gestión de pagos, así como modificación presupuestaria. Al 31-12-2022, el presupuesto asignado para el período 2022 (₡20.386.905,34) se ejecutó en un 93.53%. Las partidas y subpartidas presupuestarias del período 2022 han sido revisadas, ejecutadas y modificadas en atención a las necesidades de bienes y servicios de la Auditoría Interna.

En la tabla siguiente se muestra el detalle de los montos ejecutados por objeto de gasto y en la cual se visualiza el comportamiento de la ejecución presupuestaria porcentual por objeto de gasto.

Tabla No. 16
Estado Ejecución del Presupuesto de la Auditoría Interna
Al 31-12-2022

Objeto de Gasto	Monto formulado 2022 (colones)	Monto formulado con modificaciones (colones)	Presupuesto ejecutado (colones)	% Presupuesto Ejecutado
SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIEROS	0,00	29 000,00	25 512,00	87.97
SERVICIOS DE GESTIÓN Y APOYO	3 996 000,00	5 446 000,00	5 100 128,00	93.65
GASTOS DE VIAJE Y DE TRANSPORTE	150 000,00	130 000,00	0,00	0.00
CAPACITACIÓN Y PROTOCOLO	8 039 960,00	8 039 960,00	7 984 820,82	99.31
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN	50 000,00	50 000,00	0,00	0.00
SERVICIOS DIVERSOS	389 000,00	389 000,00	237 428,86	61.04
ALIMENTOS Y BEBIDAS	35 000,00	35 000,00	0,00	0.00
REPUESTOS Y ACCESORIOS	70 000,00	70 000,00	0,00	0.00
ÚTILES, MATERIALES Y SUMINISTROS DIVERSOS	1 773 040,00	1 832 045,34	1 562 381,63	85.28
BIENES DURADEROS	4 365 900,00	4 365 900,00	4 158 000,00	95.24
TOTAL	18 868 900,00	20 386 905,34	19 068 271,31	93.53

Fuente: Sistema Contable Presupuestario 2022

Consideraciones adicionales:

- Se requirió realizar modificación presupuestaria para la renovación de firma digital y compra de cámaras web

7.1.6 GESTIÓN DE INFORMES DE DESEMPEÑO DE LA AUDITORÍA INTERNA

Durante el segundo semestre del año 2022 se comunicaron los documentos siguientes:

Informes al Consejo de Administración:

- Se remitió al Consejo de Administración, en oficio 1001-0405-2022 del 31-08-2022, el Informe Labores de la Auditoría Interna del Primer Semestre del 2022 el cual, contiene el estado del cumplimiento del Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna del año 2022.

El Consejo de Administración en la Sesión Extraordinaria Virtual No. 2604 del 12-09-2022, acordó:

"...II. Instruir a la Gerencia General para que realice el seguimiento integral a las recomendaciones planteadas por la Auditoría Interna, siendo conveniente se disponga de un cronograma de trabajo que contenga las acciones establecidas, responsables de su ejecución y plazos, comunicadas a la Auditoría Interna a partir de los Informes de auditoría.

III. Instruir a la Gerencia General presentar al Consejo de Administración informes de avance cada dos meses 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 1001-0654-2022 del 03-11-2022, se remitió al Consejo de Administración el Plan de Trabajo Anual 2023 de la Auditoría Interna. Dicho documento fue conocido y recibido por el órgano colegiado en la Sesión No. 2612 del 14-11-2022.

Informes al Comité de Vigilancia

- En oficio 1001-0530-2022 del 14-09-2022 se remite al Comité de Vigilancia el Informe Labores de la Auditoría Interna del primer semestre del 2022, el cual contiene el estado del cumplimiento del Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna del año 2022. El informe fue conocido por dicho Comité en la Sesión Virtual No. 10-2022 del 27-09-2022.
- En oficio 1001-0671-2022 del 16-11-2022 se remite al Comité de Vigilancia el Plan de Trabajo Anual 2023 de la Auditoría Interna. El plan fue conocido por dicho Comité en la Sesión Virtual No. 01-2023 del 31-01-2023.

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 1001-0531-2022 del 14-09-2022 se remite el Informe Labores de la Auditoría Interna del Primer Semestre del 2022 el cual, contiene el estado del cumplimiento del Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna del año 2022.
- En oficio 1001-0672-2022 del 16-11-2022 se remite el Plan de Trabajo Anual 2023 de la Auditoría Interna.

7.1.7 GESTIÓN SOBRE LA ATENCIÓN DE REGULACIONES EMITIDAS POR LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA PARA LAS AUDITORÍAS INTERNAS

Durante el segundo semestre del año 2022 se realizaron las siguientes tareas:

- Por medio del oficio 1001-0027-2023 del 30-01-2023, se remitió a la Titular de Auditoría Interna el informe de resultados del Estudio 7.1.7 Gestión sobre la atención de regulaciones emitidas por la Contraloría General de la República para las Auditorías Internas del Sector Público, en cumplimiento de los Lineamientos sobre gestiones que involucran a la Auditoría Interna presentadas ante la Contraloría General de la República, resolución R-DC-83-2018 publicada en el Diario Oficial La Gaceta, Alcance No 143 con fecha del 13-08-2018. El objetivo del estudio fue identificar acciones que fortalezcan el cumplimiento de la normativa vinculante para la gestión de la Auditoría Interna.
- De los resultados obtenidos, se identificaron actividades que se proponen realizar durante el año 2023 relacionadas, principalmente, con gestionar documentación normativa sobre el nombramiento para el cargo de Auditor Interno, así como ajustes en regulaciones administrativas de la empresa, donde es necesario que se incluyan referencias sobre las excepciones que se deben aplicar al personal de Auditoría Interna, para evitar que afecte la independencia funcional y de criterio, según se establece en el artículo 24 de la Ley General de Control Interno.

7.1.8 ADMINISTRACIÓN INDICADORES DE GESTIÓN Y ESTADÍSTICAS DE LA AUDITORÍA INTERNA

Con corte al segundo semestre del 2022, los indicadores de gestión establecidos asociados con los servicios de Auditoría y actividades de gobernanza del Plan de Trabajo Anual 2022 se muestran seguidamente:

Tabla No. 17.1
Indicadores de Gestión del Plan de Trabajo Anual 2022

Nombre	Detalle
Cobertura del plan de trabajo anual	<p>Fórmula: Estudios realizados / Estudios programados Unidad: (%) Resultado: 103%</p> <p>La programación del Plan de Trabajo Anual 2022 consideró 31 servicios de auditoría; se pudieron asignar para su ejecución y conclusión 32, alcanzando un 103% de lo programado.</p>
Recomendaciones orientadas a procesos de control	<p>Fórmula: Recomendaciones sobre procesos de control (75) / Total de recomendaciones emitidas (131) Unidad: (%) Resultado: 57%</p>
Recomendaciones orientadas a los procesos de valoración del riesgo	<p>Fórmula: Recomendaciones sobre procesos de valoración del riesgo (38) / Total de recomendaciones emitidas (131) Unidad: (%) Resultado: 29%</p>
Recomendaciones orientadas a los procesos de dirección	<p>Fórmula: Recomendaciones sobre procesos de dirección (18) / Total de recomendaciones emitidas (131) Unidad: (%) Resultado: 14%</p>
Presupuesto de Auditoría Interna	<p>Fórmula: Presupuesto de la Auditoría Interna Ejecutado/ Presupuesto total de la Auditoría Interna Unidad: (%) Resultado: 93.53%</p>
Presupuesto de Capacitación	<p>Fórmula: Presupuesto de Capacitación de la Auditoría Interna / Presupuesto total de la Auditoría Interna Unidad: (%) Resultado: 99.31%</p>
Programa de capacitación de la Auditoría Interna	<p>Fórmula: Cantidad de cursos a los que se asistió/ Total de cursos programados Unidad: (%) Resultado: 100%</p>

Fuente: Registro Especial Administrar Indicadores Gestión de la Auditoría Interna.

Por otra parte, con el fin de determinar el estado de las recomendaciones contenidas en los informes de Auditoría Interna de los servicios de auditoría y servicios preventivos, se establecen los siguientes indicadores:

Tabla No. 17.2
Indicadores de Gestión del Plan de Trabajo Anual 2022
Segundo Semestre 2022

Seguimiento	
Nombre	Detalle
Servicios de auditoría: Recomendaciones de auditoría aplicadas	Fórmula: Recomendaciones aplicadas validadas (47)/ Total recomendaciones emitidas validas (78) Unidad: (%) Resultado: 60%
Servicios de auditoría: Seguimiento Recomendaciones en proceso	Fórmula: Recomendaciones en proceso validadas (11)/ Total recomendaciones emitidas validadas (78) Unidad: (%) Resultado: 40%
Servicios de auditoría: Recomendaciones pendientes	Fórmula: Recomendaciones pendientes validadas (0)/ Total recomendaciones emitidas validadas (78) Unidad: (%) Resultado: 0%
Servicios preventivos	Fórmula: Servicios preventivos emitidos con acciones tomadas por la Administración (5) / Total servicios preventivos emitidos (5) Unidad: (%) Resultado: 100%
	Nota: Los datos corresponden a los servicios preventivos emitidos en el segundo semestre del año 2022 en los cuales, se recibió respuesta por parte de la Administración con acciones tomadas.

Fuente: Registro Especial Administrar Indicadores Gestión de la Auditoría Interna.

7.2.1 SOPORTE TÉCNICO EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Con la participación de personal profesional en tecnologías de información de la Auditoría Interna se realizaron las siguientes labores durante el segundo semestre del 2022:

- Atención de las averías menores de sistema operativo, correo empresarial, aplicativos propios de la CNFL, instalación firma digital, software, hardware y redes que se presentaron en las microcomputadoras, impresoras, conexiones VPN y escritorios remotos de los equipos de la Auditoría Interna. Las que no se pudieron solventar, se tramitaron ante la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación.
- Administración de las cuentas de usuario definidas en el sistema Gestión de Procesos de Auditoría (GPAX), inclusión, exclusión, desactivación, cambio de roles, modificación de perfiles, cambios de gerente sobre estudios asignados, etc.
- Atención de consultas referidas al uso general del Sistema GPAX.
- Inclusión de "Tickets" en el foro de la Empresa Infoware, para solicitar resolución de problemas de operación presentados en el GPAX o solicitudes de nuevas funcionalidades.
- Brindar colaboración con el Oficial de la Seguridad de la Información y con la Unidad Gestión de Servicios de la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC) para actualizar la consola del software antivirus como parte de los requerimientos para fortalecer la seguridad de información y política (GPO) en el Active Directory, que debía ser incluida a todos los equipos de CNFL.

- Gestión de administración de grupo de dominio de la Auditoría Interna, con el fin de tener actualizado los datos y cambios de contraseña para los funcionarios de la Auditoría que lo solicitan por alguna situación que se presente al respecto.
- Atención de solicitudes relacionadas con la extracción de datos, directamente de las bases de datos de sistemas de información, como parte de la evidencia de los estudios de auditoría.
- Configuración de los equipos de la Auditoría Interna asignados a los profesionales y de herramientas requeridas y que no son averías, tales como actualización con "Windows Update", cambios en los planes de energía (apagado de monitor y discos), creación de archivos para correo "pst", entre otros.
- Inducción a jefaturas referidas al uso general del Sistema GPax e inclusión de datos (como nuevas actividades) en el mismo, programar estudios y seguimientos, entre otros.
- Gestión administrativa y técnica sobre el proceso de adquisición del servicio de respaldo del GPax para el sitio alterno, y coordinación con la UTIC, para habilitar el espacio (servidor virtual) requerido para instaurar el servicio de respaldo a contratar a Infoware.
- Instalación, configuración y pruebas del sitio alterno del sistema GPax, el cual se ubica en un servidor virtual de la CNFL, y requerido para implementar el servicio de respaldo adquirido, actividades ejecutadas en coordinación con la empresa Infoware.
- Gestión administrativa del proceso de renovación de las licencias para el GPax y ACL.
- Gestión administrativa del proceso de renovación de 5 suscripciones al AUDITool y membresía ISACA.
- Investigación realizada sobre el tema de RansomWare, o software malicioso, que bloquea los datos o el dispositivo informático de los usuarios, con el fin de corroborar aspectos técnicos que sirvan de insumo para contrarrestar cualquier evento que se presente sobre el tema, esto como parte de la labor de asesoría que se solicita y se debe brindar a la Auditoría Interna en materia tecnológica.
- Instalación y configuración del software Kleopatra para encriptación de correos y archivos, así como cambio de la expiración para los usuarios que poseen la cuenta vencida.
- Investigación, análisis técnico y elaboración de propuesta, sobre los distintos medios con los que puede contar la Auditoría Interna para custodiar y respaldar la información del servidor físico (archivo de gestión) de la Auditoría Interna y en general los distintos tipos de respaldo de información que se requieren realizar en la dependencia.

7.2.2 ESTUDIO SEMESTRAL CONCURSOS TRAMITADOS POR LA ADMINISTRACIÓN SUPERIOR

En atención del punto I del acuerdo del Consejo de Administración tomado en la Sesión No. 2148 celebrada el 12-02-2007 y el acuerdo según el capítulo II, artículo 1º del acta de la Sesión 2412, celebrada el 25-10-2016; se presenta el resumen de las contrataciones superiores a \$500.000, que

fueron adjudicadas por la Gerencia General durante el período comprendido entre julio y diciembre del 2022.

Con base en la información a la que tuvo acceso esta Auditoría Interna y según las pruebas selectivas realizadas sobre los aspectos que se consideraron pertinentes, se determinó que la Administración realizó gestiones asociadas con ese tipo de operaciones.

En ese sentido, se determinaron cinco procedimientos de contratación, según se indica en la siguiente tabla:

Tabla No. 18.1
Resumen Cantidad de Procedimientos de Contratación tramitados por Gerencia superiores a \$500.000 de Julio a Diciembre 2022

Mes	Cantidad de procedimientos	Monto (dólares)	Monto (colones)
Julio (1)	-	-	-
Agosto (2)	1	1.057.438,63	-
Setiembre (3)	3	598.221,50	-
		920.180,36	-
		631.313,01	-
Octubre – Noviembre (1)	-	-	-
Diciembre (4)	1	704.312,05	-

Fuente: Unidad Proveeduría Empresarial, Sistema SIAC de la CGR, Sistema SICOP, Registro Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora, GPAX

Notas:

(1) No se determinó concursos tramitados por la Gerencia General durante ese período y que corresponda a adjudicaciones realizadas por dicha instancia

(2) Contratación de Luminarias Completas LED, concurso de adquisición 2022PP-000106-0000200001, contratación bajo modalidad cantidad definida, oferta adjudicada por la Gerencia a ENERSYS MVA COSTA RICA S.A el 17-08-2022, por un monto total de \$1.057.438,632, que equivale a 625.739.310,486 colones, según el tipo de cambio ₡591,75 del 23-12-2022, fecha en que se firmó el contrato. El 08-07-2022 se realizó la audiencia de descuento, presentando la empresa adjudicada una mejora en la partida 1 de un 4,41% en su oferta 2 y en la partida 2 un 4,42% de su oferta 1.

(3) Contratación del Suministro, instalación y puesta en marcha de Sistema de protección contra incendio para la Planta Hidroeléctrica Daniel Gutiérrez, concurso de adquisición 2022PP-000144-0000200001, contratación bajo cantidad definida, oferta adjudicada por la Gerencia a GLOBALTEC TECHNOLOGIES GMZS SOCIEDAD ANONIMA, el 20-09-2022, por un monto total de \$ 598 221, 50 que equivale a 411 654 160,80 colones, según el tipo de cambio ₡688,13 del 14-06-2022, fecha de la apertura de ofertas. El 13-07-2022 se realizó la audiencia de descuento, ofreciendo la empresa adjudicada una mejora de un 36%.

(3) Contratación adquisición de Transformadores de distribución tipo poste convencional, concurso de adquisición 2022PP-000164-000020000, contratación bajo cantidad definida, oferta adjudicada por la Gerencia a PROVEEDURIA INDUSTRIAL PROIN S.A., el 20-09-2022, por un monto total de \$920 180,36 que equivale a 638 319 920,86 colones, según el tipo de cambio ₡693,39 del 01-07-2022, fecha de la apertura de ofertas. El 30-08-2022 se realizó la audiencia de descuento, pero las empresas elegibles no presentaron mejora. No obstante, de acuerdo con

el análisis de la razonabilidad del precio, se determinó que el precio ofertado vrs el precio sugerido en la contratación representa una disminución del 17,10%.

(3) Adquisición de camiones con elevadores aéreos, concurso de adquisición 2022PP-000050-0000200001, contratación bajo modalidad: cantidad definida, oferta adjudicada por la Gerencia a GARDI DE SAN JOSE, S.A, el 29-09-2022, por un monto total de \$631 313,01 que equivale a 418 636 284,46 colones, según el tipo de cambio ₡ 663,12 del 05-04-2022, fecha de la apertura de ofertas. El 17-06-2022 se realizó la audiencia de descuento, ofreciendo la empresa adjudicada una mejora en la partida 1 una mejora de un 2,88% y en la partida 2 de un 0.35%.

(4) Adquisición de portátiles y monitores, proceso concurso de adquisición 2022PP-000281-0000200001, contratación bajo modalidad: cantidad definida, oferta adjudicada por la Gerencia a ASESORIA INMOBILIARIA Y NEGOCIOS RED GLOBAL SOCIEDAD ANONIMA, el 19-12-2022, por un monto total de \$704 312,05 que equivale a 438 370 863,04 colones, según el tipo de cambio ₡622,41 del 08-11-2022, fecha de la apertura de ofertas. El 10-11-2022 se realizó la audiencia de descuento, la empresa adjudicada no presentó mejora de precio.

Cabe indicar que a nivel del Consejo de Administración y durante el segundo semestre, se determinaron dos adjudicaciones de procedimientos de contratación para atender requerimientos de la Administración, presentados por la Gerencia General:

Tabla No. 18.2
Resumen Cantidad de Procedimientos de Contratación
tramitados por Consejo de Administración

Mes	Cantidad de procedimientos	Monto (dólares)	Monto (colones)
Julio – Agosto (1)	-	-	-
Setiembre (2)	1	-	833.614.155,95
Octubre – Noviembre (1)	-	-	-
Diciembre (3)	1	-	2.232.345.533,00

Fuente: Unidad Proveeduría Empresarial, Sistema SIAC de la CGR, Sistema SICOP, Registro Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora, GPAX

Notas:

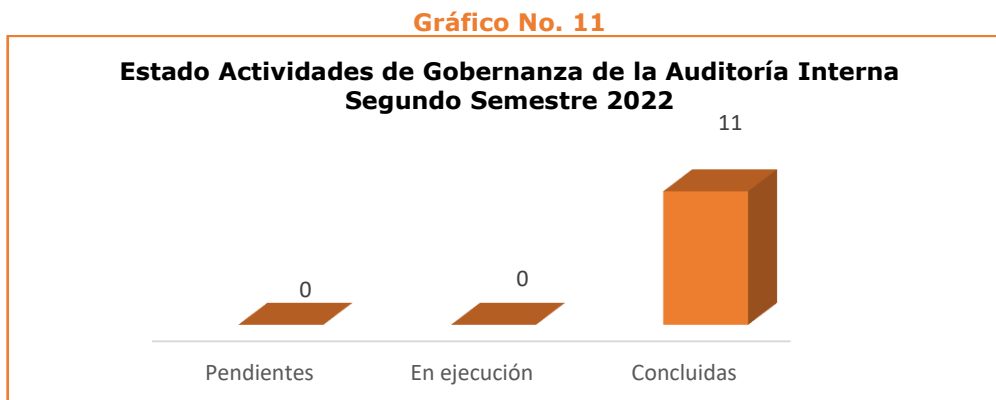
(1) No se determinó concursos tramitados por el Consejo de Administración durante ese período y que corresponda a adjudicaciones realizadas por dicha instancia.

(2) Contratación de Mano de Obra y Materiales para la realización de mejoras de infraestructura física del Edificio Centro Control de Energía La Uruca, concurso de adquisición 2022PP-000107-000020000, contratación bajo modalidad: servicios (llave en mano), oferta adjudica por el Consejo de Administración, según el capítulo II, artículo 1 del acta de la Sesión Extraordinaria Virtual No. 2604, celebrada el lunes 12-09-2022, por un monto ₡833.614.155,95. El 12-07-2022 se realizó audiencia de descuento, la empresa adjudicada no presentó mejora de precio.

(3) Contratación de "Servicio de fiduciario administrador para un proceso de titularización de flujos futuros generados por contratos de alquiler de postes, ductos y fibra óptica concurso de adquisición 2022PP-000255-000020000, contratación bajo modalidad: servicios, oferta adjudica por el Consejo de Administración, según el Capítulo IV, artículo 2º del acta de la Sesión Virtual No. 2615, celebrada el 12-12- 2022, por un monto de ₡2.232.345.533,00. El

08-11-2022 se realizó la audiencia de descuento, ofreciendo la empresa adjudicada, una mejora de un 4% en total.

En resumen, el estado de las actividades de Gobernanza de la Auditoría Interna se muestra en el gráfico siguiente:



Fuente: Registro Especial Estadísticas Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación, GPAX 2022, Sistema Gestión Documental Auditoría

CONSIDERACIONES

Sobre la ejecución de las labores desempeñadas por la Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación se comunica que a partir del 21-02-2022 rige la nueva reorganización de la Auditoría Interna que incluye la conformación de dicha Área con la integración parcial del anterior Área Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias e integral, del Área Aseguramiento de la Calidad y Servicios de Apoyo.

3.5 LIMITACIONES Y DESAFÍOS

La principal limitación y desafío presentado para la ejecución del Plan de Trabajo Anual 2022 fue la cantidad de casos que en el período han ingresado por el medio del canal de denuncias de la Auditoría Interna y que al corte del Informe se tienen contabilizados 82 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). Se determinó conveniente durante el año 2022, que dicho período fuese el de transición para ajustar las actividades a las nuevas dependencias de la Auditoría y, de determinar necesario, a partir del año 2023, revisar si amerita actualizar los resultados del estudio técnico de necesidades de recursos humanos para la Auditoría Interna concluido en el año 2021 con el fin de presentar los requerimientos correspondientes.

En ese sentido, la Auditoría Interna le corresponde realizar la actualización del estudio técnico de necesidades, observando para ello la independencia funcional y de criterio requerido; no se podrá

trasladar esta labor a la Administración de la CNFL, de forma parcial o total, en cumplimiento de lo establecido en los citados lineamientos.

3.6 LOGROS RELEVANTES

Externos

- Se ha logrado coordinar con personeros de la Contraloría General de la República la ejecución de estudios con apoyo de dicho Ente Contralor.
- Se mantiene el apoyo del Consejo de Administración para girar instrucciones a la Administración con el objetivo de brindar un traslado de conocimiento en términos de capacitación y/o sensibilización a los trabajadores de la CNFL, en relación con las funciones y competencias de la Auditoría Interna y las responsabilidades de los trabajadores; así como la importancia del cumplimiento de los plazos y responsables del plan de acción en la atención de las recomendaciones, conforme a la Ley de Control Interno y normativa atinente.

Internos

- De acuerdo con las características de los servicios de auditoría establecidos en el Plan de Trabajo Anual 2022, se mantuvo el desarrollo de servicios bajo la modalidad mixta (presencial y teletrabajo) sin que se determinen afectaciones por esta forma de trabajar.
- Se mantiene el aprovechamiento de las tecnologías implementadas a nivel empresarial y en la Auditoría, para el desarrollo de los servicios de auditoría a través del Sistema de Gestión de Procesos de Auditoría (GPAX) que actualmente está bajo un esquema en la nube, lo cual facilita la labor de registro de información.
- Se desarrolló un servicio de auditoría tomando como insumo resultados con analítica de datos.

4. CONCLUSIONES

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

1. Brindando los servicios de auditoría y preventivos de advertencia con un enfoque sistémico y profesional, para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo y el cumplimiento, la validez y la suficiencia del Sistema de Control Interno, recomendando acciones correctivas que coadyuve con la Administración 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. Informando al Consejo de Administración, al Consejo Directivo del Instituto y al Comité de Vigilancia del desempeño de esta Auditoría Interna, por medio de los informes de labores semestrales.
4. Capacitando al personal, para que se actualicen profesionalmente, mejoren las habilidades, aptitudes, pericia y el debido cuidado profesional en sus responsabilidades.

5. RECOMENDACIONES

Se recomienda al Consejo de Administración:

- I.** Dar por conocido el Informe de Labores de la Auditoría Interna II Semestre de 2022.
- II.** Instruir a la Administración para que realice el seguimiento integral a las recomendaciones planteadas por la Auditoría Interna, siendo conveniente se disponga de un cronograma de trabajo que contenga las acciones establecidas, responsables de su ejecución y plazos, comunicadas a la Auditoría Interna a partir de los Informes de auditoría
- III.** Instruir a la Administración presentar al Consejo de Administración informes de avance del cumplimiento de las recomendaciones, fortaleciendo con ello el ambiente de control en concordancia con los deberes del jerarca y titulares subordinados establecido en el inciso b) del Artículo 13 Ambiente de Control y Artículo 39 Causales de responsabilidad administrativa contenidos en la Ley General de Control Interno.

**ANEXO No. 1
CAPACITACIÓN RECIBIDA**

PERÍODO 2022

Presupuesto de Capacitación Ejecutado 2022

N°	Nombre del Curso	Cantidad de Funcionarios Participantes	Tiempo en Horas	Monto Total según Comprobantes de Diario emitidos (Sin IVA)	JUSTIFICACIÓN
1	Especialización en su Área: Programa Técnico en Análisis de Datos (Módulo 4)	1	48	190 000,00	Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Financiera en el curso Programa Técnico en Análisis de Datos (Módulo 4) a realizarse del 06 de diciembre de 2021 al 29 de enero de 2022 (duración total 48 horas); capacitación ofrecida al público en general por Fundatec. Sustitución F-080 del 3 diciembre 2021.
2	Especialización en su Área: Programa Técnico en Análisis de Datos (Módulo 4)	1	48	190 000,00	Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Tecnologías Información y Comunicación en el curso Programa Técnico en Análisis de Datos (Módulo 4) a realizarse del 06 de diciembre de 2021 al 29 de enero de 2022 (duración total 48 horas); capacitación ofrecida al público en general por Fundatec. Sustitución F-080 del 3 diciembre 2021.
3	Legislación Nacional: Programa Especializado en Contratación Administrativa para la Gestión Pública (Módulo 4)	1	32	140 000,00	Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Interna en el Programa Especializado en Contratación Administrativa para la Gestión Pública (Módulo 4) a realizarse del 17 de enero al 13 de marzo de 2022 (duración total 32 horas); capacitación ofrecida al público en general por Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP)
4	Especialización en su Área: Auditoría Forense Módulo 1	2	30	200 000,00	Participación de dos funcionarios asignados por la Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias en el curso virtual Auditoría Forense Módulo 1 a realizarse del 24 de enero al 21 de febrero de 2022 (duración total 15 horas); capacitación ofrecida al público en general por Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.
5	Especialización en su Área: Programa Técnico en Análisis de Datos (Módulo 5)	1	48	190 000,00	Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Tecnologías Información y Comunicación en el curso Programa Técnico en Análisis de Datos (Módulo 5) a Realizarse del 07 de febrero de 2022 al 19 de marzo de 2022 (duración total 48 horas); capacitación ofrecida al público en general por Fundatec.
6	Especialización en su Área: Programa Técnico en Análisis de Datos (Módulo 5)	1	48	190 000,00	Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Financiera en el curso Programa Técnico en Análisis de Datos (Módulo 5) a realizarse del 07 de febrero de 2022 al 19 de marzo de 2022 (duración total 48 horas); capacitación ofrecida al público en general por Fundatec.
7	Normas Internacionales de Información Financiera: Taller de Actualización de NIF	2	60	225 000,00	Participación de dos funcionarios del Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora en el Taller de Actualización de NIF a realizarse del 28 de febrero al 09 de mayo de 2022 (duración total 30 horas); capacitación ofrecida al público en general por Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica
8	Normas Internacionales de Información Financiera: Taller de Actualización de NIF	1	30	105 000,00	Participación de un funcionario de la Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora en el Taller de Actualización de NIF a realizarse del 28 de febrero al 09 de mayo de 2022 (duración total 30 horas); capacitación ofrecida al público en general por Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.
9	Legislación Nacional: Programa de Especialización Tributaria	3	288	176 470,59	Por la participación de tres personas funcionarias asignadas en el Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora en el Programa de Especialización Tributaria a realizarse de marzo a junio 2022 (duración total 96 horas); capacitación ofrecida por Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.
10	Habilidades Blandas: Programa de Formación en Gestión por Competencias	1	16	108 000,00	Por la participación de una funcionaria asignada de la Auditoría Interna en el Programa de Formación en Gestión por Competencias a realizarse del 09 de marzo al 30 de marzo de 2022 (duración total 16 horas); capacitación ofrecida al público en general por Cámara de Industrias de Costa Rica.
11	Legislación Nacional: Programa Especializado en Contratación Administrativa para la Gestión Pública (Módulo 5)	1	20	100 000,00	Por la participación de un funcionario asignado del Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios en el Programa Especializado en Contratación Administrativa para la Gestión Pública (Módulo 5) a realizarse del 14 de marzo al 10 de abril de 2022 (duración total 20 horas); capacitación ofrecida al público en general por Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP).
12	Especialización en su Área: Auditoría Forense Módulo 2	2	30	200 000,00	Por la participación de dos personas funcionarias asignadas en la Unidad Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación en el Curso Auditoría Forense Módulo 2 a realizarse del 28 de marzo al 02 de mayo de 2022 (duración total 15 horas); capacitación ofrecida al público en general por Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.
13	Especialización en su Área: Programa Técnico en Análisis de Datos (Módulo 6 y derecho de graduación)	2	96	392 000,00	Por la participación de dos personas funcionarias asignadas en la Unidad Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación en el Curso Programa Técnico en Análisis de Datos (Módulo 6 y derecho de graduación) a realizarse del 28 de marzo de 2022 al 14 de mayo de 2022 (duración total 48 horas); capacitación ofrecida al público en general por Fundatec.
14	Especialización en su Área: XXVI Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna (CLAI 2022)	1	21	206 026,00	Por la participación de una funcionaria asignada en la Auditoría Interna en el Curso XXVI Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna (CLAI 2022) a realizarse del 07 de abril de 2022 al 08 de abril de 2022 (duración total 21 horas); capacitación ofrecida al público en general por el Instituto de Auditores Internos de Costa Rica
15	Especialización en su Área: XXVI Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna (CLAI 2022)	1	21	215 995,00	Por la participación de una funcionaria asignada del Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora en el Curso XXVI Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna (CLAI 2022) a realizarse del 07 de abril de 2022 al 08 de abril de 2022 (duración total 21 horas); capacitación ofrecida al público en general por el Instituto de Auditores Internos de Costa Rica.

N°	Nombre del Curso	Cantidad de Funcionarios Participantes	Tiempo en Horas	Monto Total según Comprobantes de Diario emitidos (Sin IVA)	JUSTIFICACIÓN
16	Especialización en su Área: XXVI Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna (CLAI 2022)	1	21	215 995,00	Por la participación de un funcionario asignado de la Unidad Auditoria Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos en el Curso XXVI Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna (CLAI 2022) a realizarse del 07 de abril de 2022 al 08 de abril de 2022 (duración total 21 horas); capacitación ofrecida al público en general por el Instituto de Auditores Internos de Costa Rica
17	Especialización en su Área: XXVI Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna (CLAI 2022)	1	21	215 995,00	Por la participación de un funcionario asignado del Área Auditoria Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora en el Curso XXVI Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna (CLAI 2022) a realizarse del 07 de abril de 2022 al 08 de abril de 2022 (duración total 21 horas); capacitación ofrecida al público en general por el Instituto de Auditores Internos de Costa Rica
18	Paquetes Informáticos: Programa Excel Completo: Nivelación, Funciones Aplicadas, Herramientas Avanzadas y Análisis de Datos Vía Tablas Dinámicas	1	36	175 882,35	Por la participación de una funcionaria asignada de la Auditoría Interna en el Programa Excel Completo: Nivelación, Funciones Aplicadas, Herramientas Avanzadas y Análisis de Datos Vía Tablas Dinámicas a realizarse del 20 de abril al 06 de julio de 2022 (duración total 36 horas); capacitación ofrecida al público en general por Cámara de Industrias de Costa Rica. Nota: se concedió un descuento del 10% sobre el monto total sin incluir IVA.
19	Legislación Nacional: Programa Especializado en Contratación Administrativa para la Gestión Pública (Módulo 6)	1	32	140 000,00	Por la participación de un funcionario asignado en el Área Auditoria Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios en el Programa Especializado en Contratación Administrativa para la Gestión Pública (Módulo 6) a realizarse del 18 de abril al 12 de junio de 2022 (duración total 32 horas); capacitación ofrecida al público en general por Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP).
20	Especialización en su Área: Auditoría Forense Módulo 3	2	30	200 000,00	Participación de dos funcionarios asignados de la Unidad Auditoria Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación, del curso Auditoria Forense Módulo 3 a realizarse del 23 de mayo al 20 de junio de 2022 (duración total 15 horas); capacitación ofrecida al público en general por Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.
21	Fraude y Corrupción: Certificado Internacional de Experto Anti-Fraude (CIEAF) + Examen	1	4,5	231 592,50	Participación de un funcionario asignado de Área Auditoria Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios en el curso Certificado Internacional de Experto Anti-Fraude (CIEAF) + Examen a realizarse de manera asincrónica previa coordinación con la jefatura (duración total 4,5 horas). Monto en dólares \$375 tipo de cambio aplicado según proforma y correo del proveedor 29-03-2022: € 663,17
22	Especialización en su Área: Seminario Relación de hechos de un delito: Requisitos formales ante el Ministerio Público	1	9	209 532,00	Participación de un funcionario de la Auditoría Interna en el seminario Relación de hechos de un delito: Requisitos formales ante el Ministerio Público a realizarse el 25 de mayo de 2022 (duración total 9 horas); capacitación ofrecida al público en general por Capacita. Monto en dólares \$300 tipo de cambio según indicado en proforma se mantiene con fecha del 19-05-2022 por €675,98
23	Especialización en su Área: Seminario Relación de hechos de un delito: Requisitos formales ante el Ministerio Público	1	9	209 532,00	Participación de un funcionario asignado de la Unidad Auditoria Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación seminario Relación de hechos de un delito-Requisitos formales ante el Ministerio Público a realizarse el 25 de mayo de 2022 (duración total 9 horas); capacitación ofrecida al público en general por Capacita. Monto en dólares \$300 tipo de cambio según indicado en proforma se mantiene con fecha del 19-05-2022 por €675,98
24	Fraude y Corrupción: Congreso Latinoamericano de Prevención de Fraude Organizacional	1	18	132 484,95	Participación de un funcionario asignado del Área Auditoria Técnica Proceso Realización y Gestión de Servicios en el Congreso Latinoamericano de Prevención de Fraude Organizacional a realizarse de manera asincrónica previa coordinación con la jefatura (duración total 18 horas); capacitación ofrecida al público en general por Capacita
25	Legislación Nacional: Programa Especializado en Contratación Administrativa para la Gestión Pública (Módulo 7)	1	28	77 450,98	Participación de un funcionario asignado del Área Auditoria Técnica Proceso Realización y Gestión de Servicios en el Programa Especializado en Contratación Administrativa para la Gestión Pública (Módulo 7) a realizarse del 13 de junio al 07 de agosto de 2022 (duración total 28 horas); capacitación ofrecida al público en general por Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP)
26	Legislación Nacional: Contratación Administrativa	1	16	130 000,00	Por la participación de una funcionaria asignada del Área Auditoria Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora en el Curso Contratación Administrativa a realizarse del 07 al 18 de julio de 2022 (duración total 16 horas); capacitación ofrecida al público en general por Colegio de Contadores Privados de Costa Rica
27	Especialización en su Área: Auditoría Forense Módulo 4	3	45	300 000,00	Por la participación de tres personas funcionarias asignadas de la Unidad Auditoria Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación en el Curso Auditoria Forense Módulo 4 a realizarse del 18 de julio al 15 de agosto de 2022 (duración total 15 horas); capacitación ofrecida al público en general por Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.
28	Legislación Nacional: Programa Especializado en Contratación Administrativa para la Gestión Pública (Módulo 8)	1	20	100 000,00	Participación de un funcionario asignado del Área Auditoria Técnica Proceso Realización y Gestión de Servicios en el Programa Especializado en Contratación Administrativa para la Gestión Pública (Módulo 8) a realizarse del 15 de agosto al 18 de septiembre de 2022 (duración total 20 horas); capacitación ofrecida al público en general por Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP)
29	Legislación Nacional: Programa Especializado en Contratación Administrativa para la Gestión Pública (Módulo 9)	1	32	140 000,00	Participación de un funcionario asignado del Área Auditoria Técnica Proceso Realización y Gestión de Servicios en el Programa Especializado en Contratación Administrativa para la Gestión Pública (Módulo 9) a realizarse del 13 de septiembre al 13 de noviembre de 2022 (duración total 32 horas); capacitación ofrecida al público en general por Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP)
30	Especialización en su Área: Programa Técnico en Análisis de Datos (Módulo 6: Curso "Data Warehouse, conceptos y diseño II" y derecho de graduación)	1	48	107 000,00	Participación de un funcionario asignado de la Unidad Auditoria Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación en el curso Programa Técnico en Análisis de Datos (Módulo 6: Curso "Data Warehouse, conceptos y diseño II" y derecho de graduación) a realizarse del 26 de setiembre de 2022 al 05 de noviembre de 2022 (duración total 48 horas); capacitación ofrecida al público en general por Fundatec.

N°	Nombre del Curso	Cantidad de Funcionarios Participantes	Tiempo en Horas	Monto Total según Comprobantes de Diario emitidos (Sin IVA)	JUSTIFICACIÓN
31	Especialización en su Área: Auditoría Forense Módulo 5	3	45	300 000,00	Por la participación de tres personas funcionarias asignadas de la Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación en el Curso Auditoría Forense Módulo 5 a realizarse del 10 de octubre al 07 de noviembre de 2022 (duración total 15 horas); capacitación ofrecida al público en general por Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.
32	Otros: Redacción de Informes de Auditoría	1	24	195 000,00	Participación de un funcionario asignado de la Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación curso Redacción de Informes de Auditoría a realizarse del 06 al 14 de octubre de 2022 (duración total 24 horas); capacitación ofrecida al público en general por Instituto de Auditores Internos de Costa Rica.
33	Especialización en su Área: Enfoque práctico sobre el Servicio de Advertencia de la Auditoría	1	16	100 000,00	Participación de un funcionario asignado del Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora en el curso Enfoque práctico sobre el Servicio de Advertencia de la Auditoría a realizarse del 18 al 27 de octubre de 2022 (duración total 16 horas); capacitación ofrecida al público en general por Grupo Libertad Promotores de Capacitación Empresarial S.A.
34	Especialización en su Área: Enfoque práctico sobre el Servicio de Advertencia de la Auditoría	1	16	100 000,00	Participación de un funcionario asignado de la Unidad Auditoría Procesos administrativos, financieros y técnicos en el curso Enfoque práctico sobre el Servicio de Advertencia de la Auditoría a realizarse del 18 al 27 de octubre de 2022 (duración total 16 horas); capacitación ofrecida al público en general por Grupo Libertad Promotores de Capacitación Empresarial S.A.
35	Especialización en su Área: Calidad del Producto (Forma de Onda, Potencia). Distribución de Energía Eléctrica, Estado Actual y Nuevas Tendencias	1	100	572 751,00	Participación de un funcionario asignado del Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios en el curso Calidad del Producto (Forma de Onda, Potencia). Distribución de Energía Eléctrica, Estado Actual y Nuevas Tendencias a realizarse del 10 de octubre al 20 de noviembre de 2022 (duración total 100 horas); capacitación ofrecida al público en general por Cecacier. Monto en dolares \$900 tipo de cambio 636.39 indicado en la proforma
36	Especialización en su Área: Trabajos con Tensión, Seguridad y Gestión Eficiente	1	48	307 865,00	Participación de un funcionario asignado por el Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios en el curso Trabajos con Tensión, Seguridad y Gestión Eficiente a realizarse del 10 de octubre al 11 de noviembre de 2022 (duración total 48 horas); capacitación ofrecida al público en general por Cecacier. Monto en dolares \$500 por tipo de cambio indicado en la proforma de 636.39 colones
37	Especialización en su Área: Enfoque práctico sobre el Servicio de Advertencia de la Auditoría	1	16	100 000,00	Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Interna en el curso Enfoque práctico sobre el Servicio de Advertencia de la Auditoría a realizarse del 18 al 27 de octubre de 2022 (duración total 16 horas); capacitación ofrecida al público en general por Grupo Libertad Promotores de Capacitación Empresarial S. A.
38	Especialización en su Área: Gestión de Riesgos Sociales, Ambientales y de Gobierno	1	12	95 000,00	Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Interna en el Gestión de Riesgos Sociales, Ambientales y de Gobierno a realizarse del 18 al 27 de octubre de 2022 (duración total 12 horas); capacitación ofrecida al público en general por Instituto de Auditores Internos de Costa Rica
39	Especialización en su Área: Enfoque práctico sobre el Servicio de Advertencia de la Auditoría	1	16	100 000,00	Participación de un funcionario asignado de la Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación en el curso Enfoque práctico sobre el Servicio de Advertencia de la Auditoría a realizarse del 18 al 27 de octubre de 2022 (duración total 16 horas); capacitación ofrecida al público en general por Grupo Libertad Promotores de Capacitación Empresarial S.A.
40	Fraude y Corrupción: Auditoría basada en Riesgos	1	24	115 000,00	Participación de un funcionario asignado de Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación en el curso Auditoría basada en Riesgos a realizarse del 10 al 31 de octubre de 2022 (duración total 24 horas); capacitación ofrecida al público en general por Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP).
41	Especialización en su Área: Jornada de Auditoría 2022 "Impulsando un cambio en la Cultura"	1	14	50 328,80	Participación de un funcionario asignado del Área Auditoría Técnica Proceso Realización y Gestión de Servicios en el curso Jornada de Auditoría 2022 "Impulsando un cambio en la Cultura" a realizarse del 09 al 10 de noviembre de 2022 (duración total 14 horas); capacitación ofrecida al público en general por el Instituto de Auditores Internos de Costa Rica.
42	Especialización en su Área: Jornada de Auditoría 2022 "Impulsando un cambio en la Cultura"	1	14	50 328,80	Participación de un funcionario asignado de la Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación en el curso Jornada de Auditoría 2022 "Impulsando un cambio en la Cultura" a realizarse del 09 al 10 de noviembre de 2022 (duración total 14 horas); capacitación ofrecida al público en general por el Instituto de Auditores Internos de Costa Rica
43	Especialización en su Área: Jornada de Auditoría 2022 "Impulsando un cambio en la Cultura"	1	14	49 825,60	Participación de un funcionario asignado de la Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación en el curso Jornada de Auditoría 2022 "Impulsando un cambio en la Cultura" a realizarse del 09 al 10 de noviembre de 2022 (duración total 14 horas); capacitación ofrecida al público en general por el Instituto de Auditores Internos de Costa Rica.
44	Especialización en su Área: Programa de Formación en Gestión por Competencias	1	16	108 000,00	Participación de un funcionario asignado de la Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación en el curso Programa de Formación en Gestión por Competencias a realizarse del 22 de noviembre al 13 de diciembre de 2022 (duración total 16 horas); capacitación ofrecida al público en general por la Cámara de Industrias de Costa Rica.
45	Fraude y Corrupción: Seminario presencial Auditoría de los Programas Anti Corrupción & de Cumplimiento: Evaluación de objetivos, riesgos y controles	1	18	326 765,25	Participación de un funcionario de la Unidad Auditoría Procesos Administrativos, financieros y técnicos en el seminario presencial Auditoría de los Programas Anti Corrupción & de Cumplimiento: Evaluación de objetivos, riesgos y controles a realizarse el 24 y 25 de noviembre de 2022 (duración total 18 horas); capacitación ofrecida al público en general por Capacita.
			1598,50	€7 658 055,57	

Fuente: Registro especial Cursos de capacitación Auditoría Interna, 2022

Otras Actividades de Capacitación
Charlas de Formación para la Personal de la Auditoría Interna Recibidas
Período 2022

MES	TEMA	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS	PRESENTADO POR
F E B	Webinar Gratuito: Prevención y Detección de Fraude: Líneas éticas como un factor disuasivo e investigativo	1	Capacita (e-Learning)
M A R	GBM Bootcamp Microsoft Security 2022	1	GBM
A B R	Webinar Gratuito: Agilidad aplicada en la Auditoría Interna	1	Capacita (e-Learning)
M A Y	Técnicas para comparecer en la Asamblea Legislativa	1	Instituto de Auditores Internos de Costa Rica
	Auditoría Interna 2023, expectativas de la profesión	3	Instituto de Auditores Internos de Costa Rica
J U L	MS Excel Nivel I	1	Compañía Nacional de Fuerza y Luz S. A.
A G O	MS Excel Nivel II	1	Compañía Nacional de Fuerza y Luz S. A.
S E T	III Seminario Internacional de Recursos Humanos	1	CECACIER
	Desafíos de la Ciberseguridad en el Sector Eléctrico	1	PECIER
	Comunicación, asertividad y empatía	1	AprendelCE
	Principios y aplicación de la Normativa de Riesgos del Trabajo en Contratación Administrativa.	2	Instituto Nacional de Seguros
	Charla: Gobierno Corporativo desde una perspectiva para crear valor en una organización	1	Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica
	Charla: Relaciones de Hechos	2	Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica
	Charla: Las cuatro fases Auditoría: Planificación, Ejecución, Comunicación y Seguimiento	1	Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica
	Webinar Creatividad para la Innovación	1	Cámara de Industrias de Costa Rica
	10° Congreso Nacional de Gestión y Fiscalización de la Hacienda Pública, Transformación Pública: Adaptándonos por medio de la Innovación	2	Contraloría General de la República
N O V	Foro: Ley de Armonización del Sector Eléctrico Nacional	1	Cámara de Industrias de Costa Rica
	Seminario presencial Auditoría de los Programas Anti Corrupción & de Cumplimiento: Evaluación de objetivos, riesgos y controles	1	Capacita (e-Learning)
D I C	I Congreso de Compliance Público "La Responsabilidad de la Administración en la Gestión de la Integridad: Modelo de Compliance"	2	Poder Judicial

Total cursos recibidos	19
-------------------------------	-----------

Fuente: Registro especial de la Auditoría Interna Capacitación, 2022

ANEXO No. 2

ELEMENTOS ASOCIADOS CON LA GESTIÓN EMPRESARIAL

- **Estrategia Corporativa:** Comprende el alineamiento estratégico con la estrategia de la corporación.
- **Estrategia Empresarial:** Comprende el direccionamiento estratégico de la empresa subsidiaria. Incluye, pero sin limitar, resultados análisis del entorno, visión, misión, valores empresariales, oportunidades, amenazas, fortalezas, debilidades, factores críticos de éxito, objetivos estratégicos y metas.
- **Plan Estratégico:** Comprende la evaluación del accionar en la ejecución del Plan Estratégico, cumplimiento de acciones estratégicas, objetivos, indicadores, la determinación y evaluación de los resultados alcanzados con respecto a los esperados, así como las acciones correctivas que procedan y su seguimiento.
- **Plan Financiero:** Explica la actividad económica y financiera de la empresa incluyendo la medición de la salud financiera. Asimismo, comprende la expresión en cifras de lo que se espera en esa materia, así como la fijación de objetivos, estudio y selección de los criterios, de las estrategias financieras y económicas que se usarán para alcanzarlos, la ejecución de acciones y seguimiento de los resultados y criterios determinados.
- **Gestión Regulatoria:** Comprende la gestión tarifaria, cumplimiento de requerimientos de información regulatoria, cumplimiento de normativa técnica del ente regulador, aplicación efectiva y eficiente de los recursos tarifarios otorgados (ejecución de inversiones, gastos, partidas amortizables -licencias y software-, seguros, canon).
- **Demandas y Litigios:** Comprende la atención diligente de los procesos judiciales donde tiene participación la CNFL; la determinación de eventuales daños y su materialidad.
- **Gestión de Ingresos:** Comprende ingresos monetarios que recibe la empresa producto de sus ventas de bienes y servicios, así como de otros ingresos recibidos por ejecución de otras actividades complementarias. Asimismo, las acciones emprendidas para incrementar y mantener los ingresos que permitan obtener la utilidad de operación y neta requerida.
- **Gestión de Gastos:** Comprende gastos de la empresa producto de la ejecución de la estrategia empresarial, de la gestión operativa, financiera y legal. Asimismo, las acciones emprendidas para la reducción del gasto a niveles requeridos de eficiencia operativa y financiera, así como la consideración de los límites tarifarios reconocidos, según corresponda.
- **Gestión de la Deuda y covenants:** Comprende las acciones realizadas sobre el estudio del mercado financiero para mejorar las condiciones de la deuda de la empresa, la evaluación de opciones de financiamiento y cumplimiento de compromisos derivados de la deuda.

- **Gestión de Inversiones:** Comprende acciones realizadas para identificar el monto requerido que permita desarrollar inversiones; la planificación, ejecución y evaluación de las inversiones, la optimización de tiempos y recursos involucrados, así como la consideración de los límites tarifarios reconocidos, según corresponda.
- **Gestión de Convenios y Contrataciones:** Comprende la formalización y ejecución de los convenios y contrataciones de la empresa, así como el seguimiento a las obligaciones adquiridas y beneficios alcanzados.
- **Gestión de Clientes:** Comprende la identificación de clientes y su perfil, la estrategia y ejecución de acciones para su relacionamiento con la empresa incluyendo la atracción, retención y fidelización de clientes.
- **Gestión de las Tecnologías de información y comunicaciones (TIC):** Comprende acciones de planificación, ejecución y seguimiento orientadas al suministro de productos y servicios de TIC que apoyen la ejecución y optimización de procesos empresariales, así como brindar soluciones que generen valor agregado en los servicios empresariales y gestión de clientes.
- **Gestión del Recurso Humano:** Comprende la planificación, organización y desarrollo de acciones para promover el desempeño eficiente de la persona trabajadora. Incluye contratación, condiciones salariales y de perfil del puesto, formación, derechos laborales, seguridad y salud ocupacional, evaluación del desempeño, entre otros.
- **Gestión Operativa:** Comprende acciones orientadas a la ejecución de los procesos internos y administración de los recursos involucrados, así como a las mejoras de los procesos con el fin de aumentar su capacidad de alcanzar los objetivos y metas operativas.
- **Gestión de Servicios Empresariales e Innovación:** Incluye la gestión realizada por los procesos de la empresa asociada con la prestación de los servicios, indicadores técnicos así como acciones orientadas a la inclusión de recursos y desarrollo de actividades de innovación que permitan brindar bienes y servicios de valor agregado a los clientes y a los procesos empresariales.
- **Gestión de Riesgos y Control Interno:** Comprende la identificación, valoración, evaluación y tratamiento de riesgos, así como elementos y actividades de control interno, de conformidad con normativa técnica y legal vinculante asociada.

ANEXO No. 3
RESUMEN ESTADO PLAN DE TRABAJO ANUAL 2022

N°	Referencia (número interno)	Nombre del Estudio	Estado Actual	Dependencia de Auditoría
-----------	------------------------------------	---------------------------	----------------------	---------------------------------

Unidad Auditoría Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos				
1	3.1.1	Obras en construcción	Concluido	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
2	3.2.1	Ventas de energía	Concluido	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
3	3.3.1	Remuneraciones	Concluido	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
4	3.4.1	Seguimiento estrategia empresarial 2019-2023	Concluido	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
5	3.4.2	Seguimiento a la hoja de ruta financiera de la CNFL	Concluido	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
6	3.4.3	Gestión tarifaria	Concluido	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
7	6.1.1	Seguimiento estrategia empresarial 2019-2023	Concluido	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
8	6.1.2	Aplicación del Pliego Tarifario	En revisión por parte de la jefatura	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
9	6.1.4	Gestión de teletrabajo	Concluido	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
10	6.1.5	Contratación de bienes y servicios	Concluido	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
11	6.1.6	Declaraciones juradas de bienes	Concluido	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
12	6.1.7	Gestión del desempeño del Recurso Humano	Concluido	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora

N°	Referencia (número interno)	Nombre del Estudio	Estado Actual	Dependencia de Auditoría
----	-----------------------------	--------------------	---------------	--------------------------

Unidad Auditoría Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos				
1	3.4.4	Servicios preventivos y estudios especiales	Concluido	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
	6.2.1	Servicios preventivos	No ha aplicado	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
2	3.4.5	Seguimiento de recomendaciones formuladas por los auditores externos	Concluido	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
3	3.4.6	Seguimiento a los servicios de auditoría	Concluido	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
	6.2.2	Seguimiento a los servicios de auditoría	Concluido	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora

N°	Referencia (número interno)	Nombre del Estudio	Estado Actual	Dependencia de Auditoría
----	-----------------------------	--------------------	---------------	--------------------------

Unidad Auditoría Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos				
13	4.1.1	Proyectos empresariales	Concluido	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
14	4.2.1	Mantenimiento a plantas de generación de electricidad	Concluido	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
15	4.3.1	Construcción del sistema de distribución	Concluido	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
16	4.3.2	Mantenimiento a subestaciones	Concluido	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
17	4.3.3	Alumbrado público	Concluido	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
18	4.4.1	Brindar servicio al cliente	Concluido	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios

N°	Referencia (número interno)	Nombre del Estudio	Estado Actual	Dependencia de Auditoría
-----------	------------------------------------	---------------------------	----------------------	---------------------------------

Unidad Auditoría Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos				
19	4.4.2	Brindar servicio al cliente	Concluido	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
20	4.4.3	Ejecutar solicitudes de servicio	Concluido	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
21	4.5.1	Administración de inventarios	Concluido	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
22	4.5.2	Gestionar la infraestructura	Concluido	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
23	4.6.1	Seguimiento Estrategia Empresarial 2019-2023	Concluido	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
24	4.6.2	Seguimiento Estrategia Empresarial 2019-2023 (técnico)	Concluido	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
25	5.1.1	Seguimiento Estrategia Empresarial 2019-2023	Concluido	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
26	5.1.2	Operar Servicios de conectividad de Red de Infocomunicaciones: venta de servicios no regulados	Concluido	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
27	5.1.3	Implementar Gestión del Plan Redes Eléctricas Inteligentes (REI)	Concluido	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
28	5.1.4	Operar Infraestructura: Seguridad Lógica (Ciberseguridad) de las Tecnologías Operativas	Concluido	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
29	5.1.6	Contratación de Bienes y Servicios TIC y TO	Concluido	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios

N°	Referencia (número interno)	Nombre del Estudio	Estado Actual	Dependencia de Auditoría
-----------	------------------------------------	---------------------------	----------------------	---------------------------------

Unidad Auditoría Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos				
4	4.7.1	Servicios preventivos y estudios especiales	No ha aplicado	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
	5.2.1	Servicios preventivos y estudios especiales	No ha aplicado	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
5	4.7.2	Seguimiento a los servicios de auditoría	Concluido	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
	5.2.3	Seguimiento a los servicios de auditoría	Concluido	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
6	5.2.2	Seguimiento de recomendaciones formuladas por los auditores externos sobre Tecnologías de Información	Concluido	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios

1	7.1.5	Administración del Presupuesto de la Auditoría Interna	Concluido	Unidad Auditoría Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos
2	7.2.2	Estudio Semestral Concursos de Adquisición Tramitados por la Gerencia General	Concluido	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora

N°	Referencia (número interno)	Nombre del Estudio	Estado Actual	Dependencia de Auditoría
-----------	------------------------------------	---------------------------	----------------------	---------------------------------

Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación				
30	5.1.5	Innovación: Análisis y gestión de datos para auditoría continua	Concluido	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación
31	6.1.3	Estudio especial y/o atención de denuncias	Concluido	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación
3	7.1.1	Planificación Estratégica de la Auditoría Interna 2022-2024	Concluido	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación
4	7.1.2	Ejecución y Seguimiento Plan de Mejoras derivadas de la Evaluación de la Calidad de la Auditoría Interna	Concluido	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación
5	7.1.3	Evaluación de la Calidad de la Auditoría Interna	Concluido	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación
6	7.1.4	Administración Plan de Capacitación Anual 2022	Concluido	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación
7	7.1.6	Gestión de Informes de desempeño de la Auditoría Interna	Concluido	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación
8	7.1.7	Gestión sobre la atención de regulaciones emitidas por la Contraloría General de la República para las Auditorías Internas	Concluido	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación
9	7.1.8	Administración Indicadores de Gestión de la Auditoría Interna	Concluido	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación
10	7.1.9	Formulación Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna	Concluido	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación

N°	Referencia (número interno)	Nombre del Estudio	Estado Actual	Dependencia de Auditoría
----	--------------------------------	--------------------	---------------	--------------------------

Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación				
11	7.2.1	Soporte Técnico en Tecnologías de Información y Comunicación	Concluido	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios / Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación
1	6.2.1	Servicios preventivos	Concluido	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación
2	6.2.2	Seguimiento a los servicios de auditoría	Concluido	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación

Fuente: Registro Especial "Plan Anual de trabajo Integrado 2022 Integral- PAI.xlsx", Sistema Gestión de Procesos de Auditoría (GPax), Auditoría Interna

ANEXO No. 4
RESUMEN DEL ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA INTERNA
VALIDADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2022

AUDITORÍA INTERNA

RESUMEN ESTADO RECOMENDACIONES DE SERVICIOS DE AUDITORÍA VALIDADOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2022

ÁREA AUDITORÍA PROCESOS DE DIRECCIÓN, GESTIÓN DE RECURSOS Y DE MEJORA									
SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES VALIDADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2022									
Oficio No.	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se eleva Resultado del Seguimiento	Oficio del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado ²³			Justificada
						Atendida	Proceso	Pendiente	
1001-0522-2021	14-09-2021	Gerencia General	Gerencia General	1001-0545-2022	1	0	1	0	Sí
1001-0609-2020	11-04-2020	Dirección Administración y Finanzas	Gerencia General	1001-0663-2022	16	6	10	0	Sí
1001-0689-2020	18-12-2020	Gerencia General	Gerencia General	1001-0661-2022	7	7	0	0	N.A.
1001-0369-2018	21-09-2018	Dirección Administración y Finanzas	Gerencia General	1001-0635-2022	1	0	1	0	Sí
1001-0160-2020	13-04-2020	Gerencia General	Gerencia General	1001-0647-2022	1	1	0	0	N.A.
1001-0499-2021	31-08-2021	Unidad Talento Humano	Gerencia General	1001-0012-2023	2	0	2	0	Sí
1001-0464-2021	09-08-2021	Consejo de Administración	Gerencia General	1001-0620-2022	5	2	3	0	Sí
1001-0324-2019	18-07-2019	Asesoría Jurídica Empresarial	Gerencia General	1001-0621-2022	1	0	1	0	Sí
1001-0095-2021	28-01-2021	Dirección Comercialización	Gerencia General	1001-0646-2022	5	3	2	0	Sí
1001-0316-2019	12-07-2019	Gerencia General	Gerencia General	1001-0547-2022	2	1	1	0	Sí
1001-0313-2019	12-07-2019	Dirección Comercialización	Dirección Comercialización	1001-0002-2023	3	3	0	0	N.A.
1001-0610-2018	13-12-2018	Gerencia General	Gerencia General	1001-0746-2022	1	1	0	0	N.A.
Total, Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora					45	24	21	0	
ÁREA AUDITORÍA TÉCNICA PROCESOS DE REALIZACIÓN Y GESTIÓN SERVICIOS									
Oficio No.	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se eleva Resultado del Seguimiento	Oficio del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado			Justificada
						Atendida	Proceso	Pendiente	
1001-0237-2021	19-03-2021	Unidad Administración Financiera y Contable	Gerencia General	1001-0411-2022	1	1	0	0	N.A.
1001-0045-2021	15-01-2021	Dirección Comercialización	Dirección Comercialización	1001-0660-2022	1	1	0	0	N.A.
1001-0085-2021	19-01-2021	Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial	Gerencia General	1001-0724-2022	1	0	1	0	Si
1001-0084-2022	21-02-2022	Dirección Administración y Finanzas	Gerencia General	1001-0748-2022	3	2	1	0	Si
1001-0047-2022	04-02-2022	Dirección Comercialización	Dirección Comercialización	1001-0005-2023	6	5	1	0	Si

²³ El estado corresponde a la fecha de corte cuando que se realizó cada estudio de seguimiento; por lo que puede cambiar su condición, según las acciones tomadas por la Administración, posterior a cada fecha.

1001-0126-2021	11-02-2021	Dirección Comercialización	Gerencia General	1001-0023-2023	1	0	1	0	Si
1001-0017-2022	21-01-2022	Dirección Comercialización	Gerencia General	1001-0698-2022	7	5	2	0	Si
1001-0082-2022	21-02-2022	Unidad Desarrollo del Sistema de Distribución	Unidad Proyectos Empresariales	1001-0717-2022	1	1	0	0	N.A.
1001-0302-2021	05-05-2021	Gerencia General	Gerencia General	1001-0718-2022	1	1	0	0	N.A.
1001-0443-2021	30-07-2021	Gerencia General	Gerencia General	1001-0549-2022	3	2	1	0	Si
1001-0034-2022	01-02-2022	Gerencia General	Gerencia General	1001-0749-2022	1	0	1	0	Si
1001-0539-2019	24-09-2019	Dirección Generación de la Energía	Dirección Generación de la Energía	1001-0003-2023	1	1	0	0	N.A.
1001-0540-2019	24-09-2019	Dirección Generación de la Energía	Dirección Generación de la Energía	1001-0004-2023	1	1	0	0	N.A.
Total, Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios					28	20	8	0	
UNIDAD AUDITORÍA ATENCIÓN DE DENUNCIAS, GOBERNANZA E INNOVACIÓN									
Oficio No.	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se eleva Resultado del Seguimiento	Oficio del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado			Justificada
						Atendida	Proceso	Pendiente	
1001-0345-2020	29-07-2020	Dirección Administración y Finanzas	Dirección Administración y Finanzas	1001-0656-2022	2	2	0	0	N.A.
1001-0023-2022	27-01-2022	Unidad Logística	Unidad Proveeduría Empresarial	1001-0021-2023	1	1	0	0	N.A.
1001-0030-2022	28-01-2022	Gerencia General	Gerencia General	1001-0024-2023	2	0	2	0	Si
Total, Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación					5	3	2	0	
Total, Auditoría Interna					78	47	31	0	

Fuente: Registro especial estadísticas Auditoría Interna, Sistema de Gestión Documental – Auditoría Interna, Sistema GPAX 2022

RESUMEN ESTADO RECOMENDACIONES DE SERVICIOS PREVENTIVOS DE ADVERTENCIA VALIDADOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2022

SEGUIMIENTO A SERVICIOS PREVENTIVOS DE ADVERTENCIA VALIDADOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2022								
Oficio No.	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se le eleva Resultado del Seguimiento	Oficio del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado		
						En mejora	Se mantiene	En deterioro
1001-0515-2021	09-09-2021	Gerencia General	Gerencia General	1001-0689-2022	3	1	2	0
1001-0101-2022	08/03/2022	Gerencia General	Gerencia General	1001-0716-2022	1	0	1	0
1001-0289-2021	23/04/2021	Gerencia General	Gerencia General	1001-0018-2023	3	0	3	0
1001-0695-2020	18/12/2020	Gerencia General	Gerencia General	1001-0036-2023	3	1	2	0
1001-0368-2021	25-06-2021	Consejo Directivo ICE	Consejo de Administración	Informe de labores II Semestre 2022	2	2	0	0
1001-0089-2020	04-03-2020	Unidad Talento Humano	Gerencia General	1001-0026-2023	2	2	0	0

1001-0343-2020	28-07-2020	Gerencia General	Gerencia General	1001-0022-2023	3	1	2	0
1001-0481-2021	19-08-2021	Dirección Generación de la Energía	Dirección Generación de la Energía	1001-0385-2022	1	1	0	0
1001-0490-2021	24-08-2021	Dirección Distribución de la Energía	Dirección Distribución de la Energía	1001-0401-2022	1	1	0	0
Total, Auditoría Interna					18	8	10	0

Fuente: Registro especial estadísticas Auditoría Interna, Sistema de Gestión Documental – Auditoría Interna, Sistema GPax 2022

RESUMEN ESTADO RECOMENDACIONES DE SERVICIOS PREVENTIVOS DE ASESORÍA VALIDADOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2022

SEGUIMIENTO A SERVICIOS PREVENTIVOS DE ASESORÍA VALIDADOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2022								
Oficio No.	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se le eleva Resultado del Seguimiento	Oficio del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado		
						En mejora	Se mantiene	En deterioro
1001-0507-2021	02-09-2021	Consejo de Administración	Consejo de Administración	1001-0028-2023	1	1	0	0
Total, Auditoría Interna					1	1	0	0

Fuente: Registro especial estadísticas Auditoría Interna, Sistema de Gestión Documental – Auditoría Interna, Sistema GPax 2022