



AUDITORÍA INTERNA

INFORME EJECUTIVO DE
LABORES II SEMESTRE
2018

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	3
1. OBJETIVOS	4
2. ALCANCE.....	4
3. RESULTADOS	4
3.1 AUDITORÍA FINANCIERA.....	5
3.2 AUDITORÍA OPERATIVA	38
3.3 AUDITORÍA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	66
3.4 AUDITORÍA ESTUDIOS ESPECIALES Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS	86
3.5 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO 2018.....	98
3.6 ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA	99
3.7 ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA EXTERNA.....	101
3.8 LIMITACIONES	101
3.9 LOGROS RELEVANTES	101
3.10 OTRAS ACTIVIDADES.....	101
3.11 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	103
3.12 PLAN ESTRATÉGICO AI 2016-2018	103
3.13 CAPACITACIÓN	103
3.14 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI)	103
3.15 ADMINISTRACIÓN DEL PRESUPUESTO.....	104
3.16 PLAN DE COMUNICACIÓN	104
3.17 ARCHIVO PERMANENTE	104
3.18 SOPORTE TÉCNICO EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	104
4. CONCLUSIONES	106
5. RECOMENDACIONES AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.....	106
ANEXO N°1	107
ANEXO N°2	113

RESUMEN EJECUTIVO

Este documento complementa la información brindada en el Informe de Labores del I Semestre del 2018, presentado ante el Consejo de Administración en la sesión ordinaria 2453, celebrada el martes 14 de agosto de 2018.

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

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

En este documento se indica sobre los servicios de auditoría comunicados y ejecutados en proceso de revisión del informe por cada tipo de auditoría que integran la estructura de este Órgano Asesor; las recomendaciones giradas en el segundo semestre 2018, los servicios de seguimiento de las recomendaciones en proceso y pendientes de aplicación por parte de la Administración Activa al 31 de diciembre de 2018.

De los 49 servicios de auditoría programados en el período 2018, se ejecutó un estudio más en la Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias que fue registrado y validado en el sistema PAI de la Contraloría General de la República en octubre de 2018, sumando un total de 50 estudios, de los cuales se comunicaron a la Administración Activa los resultados de 46 (92%) y cuatro (8%) se encuentran en proceso de revisión de informe y no quedan estudios en proceso de ejecución.

Se giraron 166 recomendaciones en el segundo semestre y se concluyeron 69 estudios de seguimientos programados para el año 2018.

Al 31 de diciembre de 2018, del seguimiento de 83 recomendaciones, 43 (52%) fueron atendidas por los titulares subordinados responsables, 36 (43%) se encuentran en proceso y cuatro (5%) están pendientes de aplicar.

Los logros relevantes de este semestre se resumen en: la recepción de las denuncias en forma virtual en el sitio Web de la CNFL; la continuación del proceso de implementación y mejoras del sistema GPA en la nube y la coordinación con el proveedor para mejoras del mismo; la participación del Auditor Interno (a. i.) y las jefaturas de las áreas en el proceso Evaluación del Desempeño Institucional; la actualización del equipo de cómputo asignado al personal; la participación de la Auditoría Interna en el Programa de Inducción Institucional; y la participación en dos reuniones del Auditor Interno (a. i.) con los titulares de las auditorías internas del ICE y Cable Visión.

Durante este semestre se: adjudicaron nueve contrataciones por un monto total de ₡4.245,9 millones de colones; se presentó la Autoevaluación Interna de Calidad para el período 2017 al Consejo de Administración, Comité de Vigilancia y al personal de la Auditoría Interna. El

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

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

personal participó en cursos de capacitación y reuniones del SGI programadas que fortalecen el desarrollo profesional y la información interna.

Se ejecutó un 78% del presupuesto asignado a esta Auditoría Interna, para el período 2018.

El Plan de Capacitación se cumplió en un 100% del total de cursos programados para el 2018, representado un 99% del presupuesto para la actividad de capacitación.

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

1. OBJETIVOS

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

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

1.3 Detallar el estado de las recomendaciones emitidas por esta Auditoría Interna, la Auditoría Externa y otros entes de control externo; y las disposiciones de la Contraloría General de la República, emitidas al 31 de diciembre de 2018.

2. ALCANCE

Para la elaboración de este informe se analizó la programación y ejecución de los estudios, el Sistema Gestión de Procesos Administrativos (GPA) y otras actividades relacionadas con el Plan Anual de Trabajo del 2018. Además, se revisó el Presupuesto y su ejecución, así como el cumplimiento del Plan Anual de Capacitación al 31 de diciembre de 2018.

3. RESULTADOS

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

A continuación se resume el estado de los 46 estudios de auditoría comunicados en el segundo semestre a la Administración, con indicación del proceso, alcance, referencia de la nota y la dirección, unidad, área y/o proceso de la Administración Activa a la cual se dirigió; los principales aspectos evaluados y las recomendaciones giradas a los responsables de las actividades auditadas, cuatro ejecutados con informes en proceso de revisión con indicación del objetivo de los mismos, por cada tipo de auditoría. En este semestre se comunicó el resultado de un estudio ejecutado en el segundo semestre de 2017 por el Área de la Auditoría Operativa. Asimismo, se comunicó un estudio que no estaba programado en el Área Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias. También se informa de las recomendaciones en proceso y pendientes de aplicación al 31 de diciembre de 2018.

³ Ley General de Control Interno 8292/2002

3.1 AUDITORÍA FINANCIERA

ESTUDIOS EJECUTADOS Y COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN

ÁREA ACTIVOS

1. 3.1.1 ESTUDIO: Inversiones transitorias y efectivo

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

Nota 1001-0348 enviada el 06 de setiembre de 2018

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la razonabilidad de las aseveraciones sobre las cuentas inversiones transitorias y efectivo incorporadas en el Estado de Posición Financiera para verificar la ocurrencia, exactitud, integridad, corte de operaciones y clasificación; el cumplimiento, suficiencia y validez de los controles internos vigentes sobre este proceso para brindar una seguridad razonable en la toma de decisiones por parte de la Administración Activa relacionada con esas transacciones; la clasificación de estas cuentas según su origen, valuación y de acuerdo con la normativa técnica y jurídica vigente, así como la evaluación del proceso y ejecución de arqueos a los fondos de trabajo de las sucursales.
Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, norma 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI., 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, 2.5.1 Delegación de funciones, 2.5.2 Autorización y aprobación 2.5.3 Segregación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones, 4.3.1 Regulaciones para la administración de activos, puntos b y c, 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional, 4.5.1 Supervisión constante, 5.6.1 Confiabilidad.
Instructivo: Reporte de ingresos y comisiones, fecha de actualización de dependencias 31-08-2015 y adecuado a nueva estructura mediante RGG-002-2015 y circular 2100-0084-2015, puntos 2.4 y 2.9.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) 1) Coordinar con el administrador del SACP, la identificación de las personas funcionarias que tienen asignado el rol de revisores del comprobante de diario N° 08, para asegurar que solamente el jefe de la Sucursal, jefatura de Área Comercial y su Asistente tengan asignado dicho rol. En los casos donde determinen personal con esas potestades que no guardan relación con los anteriores roles, proceder con su eliminación.
(proceso de control) 2) Ejercer supervisión constante y eficiente sobre la confección de los reportes de caja incorporados en el comprobante de diario N° 08 que confeccionan las sucursales Heredia y Central, para determinar oportunamente aspectos de control interno como los detallados y se adopten las acciones necesarias que garanticen la aplicación de la normativa que regula esta actividad.

(proceso de control)

3) Gestionar las acciones necesarias para informar con anticipación a la persona encargada de la aplicación de los arqueos a los fondos de trabajo, las fechas de disfrute de vacaciones o permisos prolongados por parte del personal que tenga asignado un fondo.

(proceso de control)

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

(proceso de control)

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

Nota 1001-0349 enviada el 06 de setiembre de 2018

DIRIGIDO: Área Administración Financiera

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la razonabilidad de las aseveraciones sobre las cuentas inversiones transitorias y efectivo incorporadas en el Estado de Posición Financiera para verificar la ocurrencia, exactitud, integridad, corte de operaciones y clasificación; el cumplimiento, suficiencia y validez de los controles internos vigentes sobre este proceso para brindar una seguridad razonable en la toma de decisiones por parte de la Administración Activa relacionada con esas transacciones; la clasificación de estas cuentas según su origen, valuación y de acuerdo con la normativa técnica y jurídica vigente, así como la evaluación del proceso y ejecución de arqueos a los fondos de trabajo de las sucursales.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, norma 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI., 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, 2.5.1 Delegación de funciones, 2.5.2 Autorización y aprobación 2.5.3 Segregación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones, 4.3.1 Regulaciones para la administración de activos, puntos b y c, 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional, 4.5.1 Supervisión constante, 5.6.1 Confiabilidad.

Instructivo: Reporte de ingresos y comisiones, fecha de actualización de dependencias 31-08-2015 y adecuado a nueva estructura mediante RGG-002-2015 y circular 2100-0084-2015, puntos 2.4 y 2.9.

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

Girar instrucciones por escrito a la persona funcionaria encargada de la aprobación de los reportes de caja del comprobante de diario N°8, para que apruebe únicamente los reportes que fueron registrados y revisados por el personal autorizado.

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

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

Nota 1001-0539 enviada el 10 de octubre de 2018

DIRIGIDO: Área Contabilidad

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con los registros contables y la asignación presupuestaria de las compras y desarrollo de sistemas; la presentación y control de estas partidas conforme con lo establecido en la Norma Internacional de Información Financiera (NIIF): NIC N° 1 Presentación de estados financieros, NIC N° 38 Activos Intangibles, NIC N° 36 Deterioro del Valor de los Activos e Interpretación SIC-32 Activos Intangibles—Costos de Sitios Web. Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas: 1.2 Objetivos del SCI; 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 2.5.2 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; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.4.3 Registros contables y presupuestarios; 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas; 4.5.1 Supervisión constante y 5.6 Calidad de la información. Manual de políticas contables de la CNFL S.A.; inciso 5.1.1 Políticas generales del activo y 5.2.4.2 Activos Intangibles (Cuenta 1615). Procedimiento: Control y Evaluación del POI- Presupuesto emitido y aprobado el 24 de julio de 2018. Guía para la Administración de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicaciones del 04 de junio de 2015.

RECOMENDACIONES
<i>(proceso de control)</i> 1) Revisar la política de activo intangible incluida en el Manual de Políticas Contables, para cumplir con lo establecido en la NIIF. De acuerdo con los resultados obtenidos, tomar las acciones necesarias y modificar dicho manual y la información revelada sobre la política de activos intangibles en los Estados Financieros. <i>(proceso de control)</i> 2) Incorporar las revelaciones en los Estados Financieros requeridas en la Norma Internacional de Contabilidad N°38, con el fin de cumplir con las NIIF y permitir a los usuarios de estos comprender la relevancia de los activos intangibles. <i>(proceso de control)</i> 3) Clasificar en el Estado de Posición Financiera - Otros activos los sistemas comprados y/o desarrollados, con el fin de segregarlos según su naturaleza o función. <i>(proceso de control)</i> 4) Revisar y reclasificar los registros de las cuentas de Absorción Costos Compra y Desarrollo (161501) que no cumplen los criterios de reconocimiento y medición establecidos en la Norma Internacional de Contabilidad N°38 Activos Intangibles, de manera que se cumpla con esta normativa y los Estados Financieros reflejen información correcta de los activos y gastos de la compañía.

(proceso de control)

5) Fortalecer el control interno establecido por el Proceso Gestión de Pagos y Procesos Tributarios para el registro de los sistemas y licencias utilizadas por la compañía, de manera que se cumpla con los criterios de reconocimiento y medición establecidos en la NIC 38 y se detecten oportunamente inconsistencias en los registros de las compras y desarrollo de sistemas.

(proceso de control)

6) Realizar verificaciones periódicas sobre la exactitud de los registros de las cuentas de Absorción Costos Compra y Desarrollo, de manera que se determine oportunamente cualquier diferencia y se adopten las medidas procedentes.

(proceso de control)

7) Revisar y reclasificar los registros de las cuentas de Desarrollo de Programas Informáticos (161502) que correspondan a sistemas que se están utilizando, de manera que se cumpla con la NIC 38 Activos Intangibles, se inicie con su amortización y los Estados Financieros reflejen información correcta de los activos y gastos de la compañía.

(proceso de control)

8) Realizar verificaciones mensuales de los sistemas que deben ser capitalizados, de manera que se registre oportunamente su amortización, según lo establecido en la NIC 38.

(proceso de control)

9) Realizar verificaciones periódicas sobre la exactitud de los registro de las cuentas 161502 Desarrollo de Programas Informáticos, de manera que se determine cualquier diferencia y se adopten las medidas procedentes.

Nota 1001-0547 enviada el 16 de octubre de 2018

DIRIGIDO: Unidad Tecnologías de Información y Comunicación

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con los registros contables y la asignación presupuestaria de las compras y desarrollo de sistemas; la presentación y control de estas partidas conforme con lo establecido en la Norma Internacional de Información Financiera (NIIF): NIC N° 1 Presentación de estados financieros, NIC N° 38 Activos Intangibles, NIC N° 36 Deterioro del Valor de los Activos e Interpretación SIC-32 Activos Intangibles—Costos de Sitios Web.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas: 1.2 Objetivos del SCI; 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 2.5.2 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; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.4.3 Registros contables y presupuestarios; 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas; 4.5.1 Supervisión constante y 5.6 Calidad de la información.

Manual de políticas contables de la CNFL S.A.; inciso 5.1.1 Políticas generales del activo y 5.2.4.2 Activos Intangibles (Cuenta 1615).

Procedimiento: Control y Evaluación del POI- Presupuesto emitido y aprobado el 24 de julio de 2018.

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

Comunicar como ente rector sobre la Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones a los encargados de suministrar la información en cada dirección y a las dependencias de la UTIC, la necesidad de atender de forma completa y oportuna las gestiones sobre la proyección de los nuevos requerimientos de procesamiento y almacenamiento que realiza el PDSI entre enero a marzo de cada año, para llevar a cabo la estimación presupuestaria correspondiente.

3. 3.1.3 Inventarios – inversión

Proceso: Elaborar estados financieros. Subproceso: Inmueble, maquinaria y equipo. Actividad: Inventarios - inversión. Alcance: Materiales asignados a proyectos.

Nota 1001-0611 enviada el 13 de diciembre de 2018

DIRIGIDO: Unidad Logística

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la revisión de la razonabilidad de las aseveraciones sobre la cuenta de inventarios – inversión, con el fin de verificar la propiedad, existencia, integridad, exactitud y valuación de esta cuenta en el Estado de Posición Financiera al 31 de agosto de 2018; el proceso de registro de esta para garantizar el cumplimiento, suficiencia y validez de los controles internos vigentes y brindar una seguridad razonable en la toma de decisiones por parte de la Administración Activa y los registros contables y presupuestarios de la cuenta inventarios – inversión para determinar si se encuentran razonablemente clasificados en el Estado de Posición Financiera y si se cuenta con contenido presupuestario según su origen, valuación y de acuerdo con la normativa técnica y jurídica vigente.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Tomar las acciones que correspondan para verificar que los controles para la custodia y despacho de materiales se estén cumpliendo tal y como se indica en el procedimiento, para minimizar los faltantes de materiales.

(proceso de control)

2) Revisar las diferencias determinadas en el inventario realizado por esta Auditoría Interna, con el fin de adoptar las medidas procedentes y asegurar la exactitud de los registros sobre inventarios.

(proceso de control)

3) Definir una ubicación física (bodega) adecuada y suficiente para la custodia del artículo 82-99-1000 Luminarias LED, que coincida con lo indicado en el sistema AIDI, o remarcar el "estante 1" en la Zona 18.

(proceso de control)

4) Establecer las acciones que correspondan para corroborar que los responsables anoten toda la información que solicita en el formulario F-058 Control de estante, de manera que se facilite el control de los materiales existentes.

(proceso de control)

5) Realizar una valoración técnica (suelos e infraestructura) de la bodega "el BID" Zona 18 para determinar posibles riesgos laborales para los funcionarios que utilizan la bodega y el riesgo de pérdida de los activos pertenecientes a la Compañía. De acuerdo con los resultados obtenidos, tomar las acciones que consideren conveniente.

4. 3.1.4 Proyectos sistemas de distribución

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

Nota 1001-0323 enviada el 27 de agosto de 2018

DIRIGIDO: Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con los registros contables y presupuestarios del Proyecto Red Subterránea para la Zona Industrial Belén (Etapa 1), conforme con la información generada en los sistemas de la CNFL SACP-Contabilidad, SACP-Presupuesto y AIDI al 31 de marzo de 2018.

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

Normas Internacionales de Información Financiera NIC N° 1 (Presentación de Estados Financieros); N° 8 (Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores) y N° 16 (Propiedad, Planta y Equipo).

Manual de políticas contables de la CNFL, S.A. Código 3101 M 01 del 22 de abril del 2013; ítems 5.1.1 Políticas Generales de Activo; 5.2.1.2 Obras en Construcción (Cuentas 1181 a 1189).

Contrato de Contratación Directa N° 2017PP-000040-ACL "Servicio llave en mano para la construcción de la obra civil en la Red Subterránea de la Zona Industrial Belén"; Cláusula Séptima, Precio y Forma de pago; Cláusula 8 Estructura de Precio.

Cartel de Contratación Directa N° 2017PP-000040-PROV "Servicio llave en mano para la construcción de la obra civil en la Red Subterránea de la Zona Industrial Belén", cláusula 12 Modalidad y Forma de pago.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Solicitar al contratista el cumplimiento del requisito Utilidad o ganancia proyectada, para verificar su razonabilidad en función del costo del Proyecto.

(proceso de control)

2) Realizar los pagos pendientes del Proyecto Red Subterránea Belén de acuerdo con lo estipulado en la cláusula doce del cartel y séptima del contrato de la

Contratación Directa N° 2017PP-000040-PROV, para asegurar que todos los tramos de la red sean recibidos a satisfacción por la CNFL, contra facturas emitidas por el Contratista.

Nota 1001-0629 enviada el 19 de diciembre de 2018

DIRIGIDO: Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con los registros contables y presupuestarios del Proyecto Red Subterránea para la Zona Industrial Belén (Etapa 1) y Proyectos Reconstrucción Red de Distribución Eléctrica San José Norte conforme con la información generada en los sistemas de la CNFL SACP-Contabilidad, SACP-Presupuesto y AIDI al 31 de octubre de 2018.
--

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

Normas Internacionales de Información Financiera NIC N° 1 (Presentación de Estados Financieros); N° 8 (Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores) y N° 16 (Propiedad, Planta y Equipo).
--

Manual de políticas contables de la CNFL, S.A. Código 3101 M 01 del 22 de abril del 2013; ítems 5.1.1 Políticas Generales de Activo; 5.2.1.2 Obras en Construcción (Cuentas 1181 a 1189).

CONCLUSIÓN

El estudio no generó recomendaciones al auditado, debido a que de los resultados obtenidos, se concluye que los registros contables y presupuestarios revisados al 31 de octubre de 2018 de las cuentas del Proyecto Red Subterránea para la Zona Industrial Belén (Etapa 1) y Proyectos Reconstrucción Red de Distribución Eléctrica San José Norte, concuerdan con la documentación de las transacciones ejecutadas y llevadas a cabo en atención a la normativa técnica y jurídica aplicable.
--

5. 3.1.5 Inmueble, maquinaria y equipo (Activo Fijo)

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

Nota 1001-0592 enviada el 30 de noviembre de 2018

DIRIGIDO: Área Contabilidad

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la revisión de la razonabilidad de las aseveraciones de la cuenta Inmueble, maquinaria y equipo, con el fin de verificar la propiedad, existencia, integridad, exactitud y valuación del costo original, depreciaciones y revaluaciones al 31 de mayo de 2018 y la presentación de esta cuenta en los Estado Financieros al 30 de setiembre de 2018; el proceso de registro de esta cuenta para garantizar el cumplimiento, suficiencia y validez
--

de los controles internos vigentes y brindar una seguridad razonable en la toma de decisiones por parte de la Administración Activa, así como corroborar los registros, asignación y aprobación presupuestaria de las adquisiciones de inmuebles, maquinaria y equipo.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

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

(proceso de control)

2) Cambiar la configuración del sistema SACP para modificar el Estado de Resultados Integrales y presentar el resultado del período y el de Otros resultados integrales en dos secciones juntas o separadas pero precedidas inmediatamente uno del otro, de manera que se cumpla con lo establecido en las NIC 1 Presentación de Estados Financieros.

(proceso de control)

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

(proceso de control)

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

(proceso de control)

5) Incluir dentro del Manual de Gestión Integral del Activo Operativo un control para que el Proceso Administración de Bienes Inmuebles comunique al Proceso Costeo Activo Fijo los cambios en las condiciones de las propiedades de la CNFL, con el fin de mantener los registros contables actualizados.

Nota 1001-0598 enviada el 05 de diciembre de 2018

DIRIGIDO: Unidad Proyectos Empresariales

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la revisión de la razonabilidad de las aseveraciones de la cuenta Inmueble, maquinaria y equipo, con el fin de verificar la propiedad, existencia, integridad, exactitud y valuación del costo original, depreciaciones y revaluaciones al 31 de mayo de 2018 y la presentación de esta cuenta en los Estado Financieros al 30 de setiembre de 2018; el proceso de registro de esta cuenta para garantizar el cumplimiento, suficiencia y validez de los controles internos vigentes y brindar una seguridad razonable en la toma de decisiones por parte de la Administración Activa, así como corroborar los registros, asignación y aprobación presupuestaria de las adquisiciones de inmuebles, maquinaria y equipo.

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

Determinar el destino final de los sistemas fotovoltaicos señalados y notificar al Proceso Costeo y Activo fijo del retiro operativo de estos equipos, con el fin de que

la información contable reflejada en el APPE muestre información correcta del Inmueble, maquinaria y equipo.

6. 3.1.6 Compras y mejoras a edificios

Proceso: Elaborar estados financieros. Subprocesos: Inmueble, maquinaria y equipo. Actividad: Obras en construcción. Alcance: Compras y mejoras a edificios.

Nota 1001-0015 enviada el 14 de enero de 2019

DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la revisión de la razonabilidad de las aseveraciones sobre la cuenta Compras y mejoras a edificios (obras en construcción), con el fin de verificar la propiedad, existencia, integridad, exactitud y valuación de esta cuenta en el Estado de Posición Financiera al 31 de octubre de 2018 y los costos capitalizados durante el 2017; el proceso de registro de esta cuenta para garantizar el cumplimiento, suficiencia y validez de los controles internos vigentes para brindar una seguridad razonable en la toma de decisiones por parte de la Administración Activa y los registros contables y presupuestarios de la cuenta Compras y mejoras a edificios, para determinar si se encuentran razonablemente clasificados en el Estado de Posición Financiera y si existe contenido presupuestario según su origen y valuación, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica vigente.
CONCLUSIÓN
El estudio no generó recomendaciones al auditado, debido a que de los resultados obtenidos, se concluye que los registros contables y presupuestarios revisados al 31 de octubre de 2018 de la cuenta Compras y mejoras a edificios (obras en construcción) y los costos capitalizados en esta cuenta durante el 2017, se presentan de acuerdo con la documentación de las transacciones ejecutadas y llevadas a cabo, en atención a la normativa técnica y jurídica aplicable.

ÁREA PASIVOS

1. 3.2.1 Depósitos recibidos en garantía.

Proceso: Elaborar estados financieros. Subproceso: Pasivos a largo y corto plazo. Actividad: depósitos recibidos en garantía. Alcance: Depósitos en garantía por servicios eléctricos.

Nota 1001-0610 enviada el 13 de diciembre de 2018

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la revisión de la razonabilidad de las aseveraciones de la cuenta Depósitos recibidos en garantía, con el fin de verificar la propiedad, existencia, integridad, exactitud y valuación de esta cuenta en el Estado de Posición Financiera al 31 de julio de 2018; el proceso de registro de esta para garantizar el cumplimiento, suficiencia y validez de los controles internos vigentes y brindar una seguridad razonable en la toma de decisiones por parte de la Administración Activa y los registros contables de la cuenta Depósitos recibidos en garantía para determinar si se encuentran razonablemente

clasificados en el Estado de Posición Financiera, según su origen, valuación y de acuerdo con la normativa técnica y jurídica vigente.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Incorporar en el procedimiento de acreditación de intereses sobre depósitos en garantía un apartado para el cálculo y proceso de registro de la provisión de los intereses, con el fin de que la información contable muestre la mejor estimación de su reconocimiento.

(proceso de control)

2) Gestionar la aprobación del procedimiento de acreditación de intereses sobre depósitos en garantía, con el fin de contar con los mecanismos que aseguren razonablemente este proceso y facilitar la orientación al personal que tenga a cargo esa actividad.

(proceso de control)

3) Reconocer los intereses sobre depósitos de garantía con la tasa correspondiente a junio de cada año, con el fin de cumplir lo señalado en la norma AR-NT-SUCOM, artículo 44.

(proceso de control)

4) Emitir las instrucciones para que el procedimiento "Renovación de bonos recibidos como depósito de garantía por servicios eléctricos" esté actualizado, divulgado y puesto a disposición para su consulta, con el fin de que se ejecuten de manera correcta y por los funcionarios responsables.

(proceso de control)

5) Solicitar en forma oportuna las garantías a los clientes e ingresarla al sistema SIPROCOM cuando hayan sido recibidas por el Área Administración Financiera para su custodia, con el fin de que este sistema refleje información veraz y se minimice la posibilidad de pérdidas económica.

(proceso de control)

6) Revisar y depurar las inconsistencias que se originan por los errores y debilidades presentados en el sistema SIPROCOM, con el fin de que la composición e integridad del registro en las bases de datos muestren información correcta y que los estados financieros reflejen la presentación fidedigna de esta cuenta.

(proceso de control)

7) Realizar una revisión de los depósitos en garantía por servicio eléctrico para determinar si se están aplicando los métodos de registro y actualización de las tarifas, con el fin de que el depósito sea ajustado de acuerdo con lo establecido en la Norma AR-NT-SUCOM artículos 43 y 49.

(proceso de control)

8) Inactivar en el sistema SIPROCOM los servicios liquidados y gestionar el cobro de los servicios que correspondan, con el fin de recuperar estos montos y depurar la base de datos de las cuentas contables.

2. 3.2.2 Intereses acumulados por pagar

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

Nota 1001-0581 enviada el 22 de noviembre de 2018

DIRIGIDO: Área Administración Financiera

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la asignación presupuestaria de las obligaciones e intereses acumulados por pagar; así como la presentación, registros contables y control de estas partidas, de acuerdo con lo establecido en la normativa que regula esta actividad.
Normas de Control Interno para el Sector Público N°R-CO-9-2009, norma 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, inciso c.; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 2.1 Ambiente de control; 2.5.2. Autorización y aprobación; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso e.; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.4.2 Formularios uniformes y 4.5.1 Supervisión constante.
Las Norma Internacional de Información Financiera NIC 1 (Presentación de estados financieros), NIC 8 (Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores) y NIC 23 (Costos por préstamos).
Ley General de Control Interno N° 8292, artículo 10 Responsabilidad por el sistema de control interno.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) 1) Revisar y oficializar el borrador de procedimientos para las obligaciones e intereses por pagar, con el fin de contar con los mecanismos que aseguren razonablemente este proceso y facilitar la orientación al personal que tenga a cargo esa actividad.
(proceso de control) 2) Ejercer una supervisión constante sobre la información contenida en las tablas de información de las deudas, con el fin de minimizar el riesgo de pagos erróneos y que estos coincidan con lo indicado en este auxiliar.

3. 3.2.3 Pasivos a corto y largo plazo (Prestaciones legales).

Proceso: Elaborar estados financieros. Subprocesos: Pasivos a largo y corto plazo. Actividad: Prestaciones legales. Alcance: Prestaciones legales (corto y largo plazo).

Nota 1001-0024 enviada el 21 de enero de 2019

DIRIGIDO: Unidad Talento Humano

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la revisión de la razonabilidad de las aseveraciones de las cuentas Pasivos a corto y largo plazo (Prestaciones legales), con el fin de verificar la existencia, integridad, exactitud y valuación de esta cuenta en el Estado de Posición Financiera al 31

de setiembre de 2018; el proceso de registro de esta para garantizar el cumplimiento, suficiencia y validez de los controles internos vigentes para brindar una seguridad razonable en la toma de decisiones por parte de la Administración Activa; los registros contables y presupuestarios de las Prestaciones legales, para determinar si se encuentran razonablemente clasificados en el Estado de Posición Financiera al 31 de setiembre de 2018 y si se cuenta con contenido presupuestario según su origen y valuación, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica vigente.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Provisionar los viáticos de los funcionarios incluidos en el acta de la sesión ordinaria 1420 de Junta de Relaciones Laborales del 25 de setiembre de 1999 en la cuenta de prestaciones legales cesantía, con el fin de que se utilicen las bases apropiadas para el reconocimiento de la provisión y el importe reconocido sea la mejor estimación del desembolso necesario para cancelar la obligación.

(proceso de control)

2) Solicitar a la Asesoría Jurídica Empresarial el criterio legal sobre el tratamiento adecuado de los viáticos dentro de las prestaciones legales, con el fin de que se apegue al bloque de legalidad que los regula y aclarar la naturaleza salarial de este beneficio.

(proceso de control)

3) Confeccionar un procedimiento que detalle la forma como se debe administrar los expedientes, la documentación a contener y establecer los funcionarios responsables de su control, con el fin de contar con los mecanismos que aseguren razonablemente este proceso y facilitar la orientación al personal que esté a cargo de esta actividad.

(proceso de control)

4) Realizar las gestiones necesarias para que los expedientes cuenten con la documentación completa, se evidencien las autorizaciones con las firmas que indica cada formulario y la foliatura correspondiente, con el fin que este respalde adecuadamente la actuación de la administración en este proceso.

ÁREA ESTADO RESULTADOS INTEGRALES

1. 3.3.1 Gastos de operación – distribución

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

Nota 1001-0308 enviada el 20 de agosto de 2018

DIRIGIDO: Área Contabilidad

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con los registros contables y presupuestarios de las cuentas N° s 5311 (de 01 a 04 y de 10 a 12) (Gastos de operación), 531109 (de 03 a 06) (Otros gastos de operación), 53110901 (Incobrables daños instalaciones eléctricas), 531114 (Gastos mantenimiento de Subestaciones) y 531115 (Gastos de mantenimiento por circuitos),

conforme con la información generada en los sistemas en operación SACP-Contabilidad, SACP-Presupuesto y AIDI.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, 3.1 Valoración del riesgo; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.4.2 Formularios uniformes; 4.4.3 Registros contables y presupuestarios; 4.5.1 Supervisión constante; 5.4 Gestión documental; 5.6 Calidad de la información; 5.6.1 Confiabilidad; 5.6.2 Oportunidad; 5.6.3 Utilidad.

Las Normas Internacionales de Información Financiera NIC N° 1 (Presentación de Estados Financieros) y N° 8 (Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores). Manual de políticas contables de la CNFL, S.A. Código 3101 M 01 del 22 de abril del 2013; ítems 5.2.10 Políticas para Costos de Operación; 5.2.10.1 Operación y Mantenimiento (Cuenta 522111).

CONCLUSIÓN

El estudio no generó recomendaciones al auditado, debido a que de los resultados obtenidos, se concluye que los registros contables y presupuestarios revisados al 31 de diciembre de 2017 de las cuentas N° s 5311 (de 01 a 04 y de 10 a 12) (Gastos de operación), 531109 (de 03 a 06) (Otros gastos de operación), 53110901 (Incobrables daños instalaciones eléctricas), 531114 (Gastos mantenimiento de Subestaciones) y 531115 (Gastos de mantenimiento por circuitos), concuerdan con la documentación de las transacciones ejecutadas y llevadas a cabo en atención a la normativa técnica y jurídica aplicable.

2. 3.3.2 Otros gastos

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

Nota 1001-0389 enviada el 05 de octubre de 2018

DIRIGIDO: Unidad Taller Anonos

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con los registros contables que componen la cuenta Otros gastos - Gastos varios del Estado de Resultados Integral a noviembre 2017; así como la revisión de los costos directos e indirectos registrados en las órdenes de trabajo del Taller Anonos, la información brindada por el Proceso Trámite y Nómina mediante el sistema SIRH y la suministrada por Taller Anonos, según Centro de Servicios Cuenta 5445010201 (Trabajos Taller Mecánico Anonos).

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas: 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el sistema de control interno (SCI), 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional, 4.5.1 Supervisión constante y 5.6 Calidad de la información.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) 1) Realizar revisiones de los costos directos e indirectos incluidos en las órdenes de trabajo cerradas, con el fin de garantizar la consistencia de la información generada. (proceso de control) 2) Incorporar en el expediente de las órdenes de trabajo del servicio brindado, la documentación que evidencia esta labor.

Nota 1001-0390 enviada el 05 de octubre de 2018

DIRIGIDO: Unidad de Proyectos Empresariales

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con los registros contables que componen la cuenta Otros gastos - Gastos varios del Estado de Resultados Integral a noviembre 2017; así como la revisión de los mecanismos de control relacionados con los alquileres de instalaciones para el sistema fotovoltaico. 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 inciso c.; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisitos de las actividades de control inciso e; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.5.1 Supervisión constante.

RECOMENDACIÓN
(proceso de control) Documentar el proceso de instalación, desinstalación y establecimiento de controles para los sistemas fotovoltaicos, de manera que se garantice la conservación de los activos y se evite incurrir en gastos por el alquiler de instalaciones de este sistema.

Nota 1001-0538 enviada el 10 de octubre de 2018

DIRIGIDO: Proceso Trámite y Nómina

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con los registros contables que componen la cuenta Otros gastos - Gastos varios del Estado de Resultados Integral a noviembre 2017; así como la revisión de los mecanismos de control relacionados con los ajustes por reportes erróneos de planillas a la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS). Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 2.1 Ambiente de control; 2.5.2 Autorización y Aprobación; 4.1 Actividades de control; 4.4.3 Registros contables y presupuestarios; 4.5.1 Supervisión constante; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico y 5.6 Calidad de la información.

RECOMENDACIÓN
(proceso de control) Ejercer supervisión constante y eficiente en el reporte de exclusiones de los exfuncionarios en la misma planilla en que se comunica el ajuste salarial a la CCSS, para que la Compañía no cancele cobros de más a dicha institución.

Nota 1001-0551 enviada el 19 de octubre de 2018

DIRIGIDO: Área Contabilidad

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con los registros contables que componen la cuenta Otros gastos - Gastos varios del Estado de Resultados Integrales a noviembre de 2017; el registro mensual del gasto por la seguridad privada en la Planta Nuestro Amo; análisis de los ajustes contables efectuados por Otros gastos y la documentación que los respalda; así como el tratamiento contable de las reclasificaciones efectuadas producto de períodos anteriores. La Norma Internacional de Contabilidad N° 1, Presentación de Estados Financieros y N° 8 Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones y Errores. Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 2.1 Ambiente de control; 2.5.2 Autorización y Aprobación; 4.1 Actividades de control; 4.4.3 Registros contables y presupuestarios; 4.5.1 Supervisión constante; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico y 5.6 Calidad de la información.

RECOMENDACIÓN
(proceso de control) Registrar las transacciones en el momento que suceden independientemente cuando se efectúen los pagos para cumplir con los criterios de la base contable de acumulación (Devengo) de la NIC N°1.

ÁREA CONTABLE Y PRESUPUESTARIA

1. 3.4.1 Remuneraciones básicas

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

Nota 1001-0371 enviada el 21 de setiembre de 2018

DIRIGIDO: Unidad Talento Humano

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la implementación del salario único en la Compañía; el proceso para realizar incrementos salariales generales y gradualidades en los ajustes técnicos decretados por el Poder Ejecutivo, así como la elaboración de estudios sobre el salario base que evidencie si se encuentran por encima de los establecidos por el Consejo Nacional de Salarios y la Dirección General de Servicio Civil. Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas: 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; inciso e., 4.2 Requisitos de las actividades de control; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional y 4.5.1 Supervisión constante y 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico. Convención Colectiva de Trabajo 1995-1997, entre la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. y el Sindicato Industrial de Trabajadores Eléctricos y de Telecomunicaciones, Capítulo I, Disposiciones generales, artículo 1.

Código de Trabajo, Ley No. 2 del 23 de agosto de 1943, Capítulo Cuarto, Del salario y de las medidas que lo protegen, artículos 163 al 176 y Capítulo Quinto, Del salario mínimo, artículo 177.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Elaborar la correspondiente normativa que regule el régimen de salario único en la Compañía que cumpla con el ordenamiento jurídico y técnico vigente, para proceder a someterla a aprobación por parte del Consejo de Administración.

(proceso de control)

2) Emitir las instrucciones para documentar el proceso de aplicación de los incrementos salariales generales y gradualidades en los ajustes técnicos decretados por el Poder Ejecutivo, con el propósito de facilitar la orientación al personal que tenga a cargo esa actividad.

(proceso de control)

3) Verificar que los salarios de los funcionarios no sean inferiores a los establecidos en el Decreto de Salarios Mínimos del Consejo Nacional de Salarios y del Servicio Civil, de manera que se asegure que este cubre las necesidades normales de su hogar en el orden material, moral y cultural y se cumpla con la Convención Colectiva de Trabajo, artículo 71 y Código de Trabajo, artículo 163 y 177.

2. 3.4.2 Remuneraciones Eventuales

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

Nota 1001-0569 enviada el 12 de noviembre de 2018

DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con las remuneraciones eventuales, el tiempo extraordinario, las causas que originan su pago, la aprobación y uso de las horas extra, la efectividad de los controles internos vigentes utilizados para su registro, el cumplimiento de la normativa que regula esta actividad, así como que en el período presupuestario se consideraran los recursos económicos necesarios para su cancelación.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 2.1 Ambiente de control; 2.5.2 Autorización y aprobación; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisito de las actividades de control; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.4.2 Formularios uniformes; 4.5.1 Supervisión constante; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico y 5.6.1 Confiabilidad.

Normas para la Autorización y Pago de Tiempo Extraordinario emitidas el 18 de noviembre de 2003, artículo 10.

Código de trabajo emitido el 23 de agosto de 1943, Capítulo segundo "De la Jornada de Trabajo", artículo 140.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) 1) Ejercer supervisión constante sobre la información que contienen los reportes de tiempo laborado regular y extra, asegurando que estos incluyan las aclaraciones que el documento requiere y que sea llenado en forma clara y completa. (proceso de control) 2) Autorizar el pago de tiempo extraordinario cuando la suma de la jornada ordinaria y la extraordinaria excedan las doce horas, únicamente cuando se presenten las salvedades descritas en la normativa jurídica correspondiente para garantizar el cumplimiento del artículo 140 del Código de Trabajo. (proceso de control) 3) Ejercer una supervisión constante sobre los reportes de tiempo laborado regular y extra semanal y bisemanal utilizados para la justificación de las horas extraordinarias empleadas en la atención de averías, con el fin proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. (proceso de control) 4) Realizar una revisión efectiva de los reportes de tiempo laborado regular y extra (F-139), de manera que contengan información que permita verificar los motivos que dan origen al pago de tiempo extraordinario.

Nota 1001-0570 enviada el 13 de noviembre de 2018

DIRIGIDO: Dirección Generación de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con las remuneraciones eventuales, el tiempo extraordinario, las causas que originan su pago, la aprobación y uso de las horas extra, la efectividad de los controles internos vigentes utilizados para su registro, el cumplimiento de la normativa que regula esta actividad, así como que en el período presupuestario se consideraran los recursos económicos necesarios para su cancelación. Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 2.1 Ambiente de control; 2.5.2 Autorización y aprobación; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisito de las actividades de control; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.4.2 Formularios uniformes; 4.5.1 Supervisión constante; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico y 5.6.1 Confiabilidad. Normas para la Autorización y Pago de Tiempo Extraordinario emitidas el 18 de noviembre de 2003, artículo 10. Código de trabajo emitido el 23 de agosto de 1943, Capítulo segundo "De la Jornada de Trabajo", artículo 140.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) 1) Ejercer supervisión constante sobre la información que contienen los reportes de tiempo laborado regular y extra, asegurando que estos incluyan las

aclaraciones que el documento requiere y que sea llenado en forma clara y completa.

(proceso de control)

2) Autorizar el pago de tiempo extraordinario cuando la suma de la jornada ordinaria y la extraordinaria excedan las doce horas, únicamente cuando se presenten las salvedades descritas en la normativa jurídica correspondiente para garantizar el cumplimiento del artículo 140 del Código de Trabajo.

Nota 1001-0571 enviada el 13 de noviembre de 2018

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con las remuneraciones eventuales, el tiempo extraordinario, las causas que originan su pago, la aprobación y uso de las horas extra, la efectividad de los controles internos vigentes utilizados para su registro, el cumplimiento de la normativa que regula esta actividad, así como que en el período presupuestario se consideraran los recursos económicos necesarios para su cancelación.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 2.1 Ambiente de control; 2.5.2 Autorización y aprobación; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisito de las actividades de control; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.4.2 Formularios uniformes; 4.5.1 Supervisión constante; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico y 5.6.1 Confiabilidad.

Normas para la Autorización y Pago de Tiempo Extraordinario emitidas el 18 de noviembre de 2003, artículo 10.

Código de trabajo emitido el 23 de agosto de 1943, Capítulo segundo "De la Jornada de Trabajo", artículo 140.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Ejercer supervisión constante sobre la información que contienen los reportes de tiempo laborado regular y extra, asegurando que estos incluyan las aclaraciones que el documento requiere y que sea llenado en forma clara y completa.

(proceso de control)

2) Autorizar el pago de tiempo extraordinario cuando la suma de la jornada ordinaria y la extraordinaria excedan las doce horas, únicamente cuando se presenten las salvedades descritas en la normativa jurídica correspondiente para garantizar el cumplimiento del artículo 140 del Código de Trabajo.

Nota 1001-0572 enviada el 13 de noviembre de 2018

DIRIGIDO: Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con las remuneraciones eventuales, el tiempo extraordinario, las causas que originan su pago, la aprobación y uso de las horas extra, la efectividad de los controles internos vigentes utilizados para su registro, el cumplimiento de la normativa que

regula esta actividad, así como que en el período presupuestario se consideraran los recursos económicos necesarios para su cancelación.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 2.1 Ambiente de control; 2.5.2 Autorización y aprobación; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisito de las actividades de control; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.4.2 Formularios uniformes; 4.5.1 Supervisión constante; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico y 5.6.1 Confiabilidad.

Normas para la Autorización y Pago de Tiempo Extraordinario emitidas el 18 de noviembre de 2003, artículo 10.

Código de trabajo emitido el 23 de agosto de 1943, Capítulo segundo "De la Jornada de Trabajo", artículo 140.

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

Autorizar el pago de tiempo extraordinario cuando la suma de la jornada ordinaria y la extraordinaria excedan las doce horas, únicamente cuando se presenten las salvedades descritas en la normativa jurídica correspondiente para garantizar el cumplimiento del artículo 140 del Código de Trabajo.

Nota 1001-0607 enviada el 12 de diciembre de 2018

DIRIGIDO: Unidad Talento Humano

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con las remuneraciones eventuales, el tiempo extraordinario, las causas que originan su pago, la aprobación y uso de las horas extra, la efectividad de los controles internos vigentes utilizados para su registro, el cumplimiento de la normativa que regula esta actividad, así como que en el período presupuestario se consideraran los recursos económicos necesarios para su cancelación.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 2.1 Ambiente de control; 2.5.2 Autorización y aprobación; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisito de las actividades de control; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.4.2 Formularios uniformes; 4.5.1 Supervisión constante; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico y 5.6.1 Confiabilidad.

Normas para la Autorización y Pago de Tiempo Extraordinario emitidas el 18 de noviembre de 2003, artículo 10.

Código de trabajo emitido el 23 de agosto de 1943, Capítulo segundo "De la Jornada de Trabajo", artículo 140.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Enviar al Proceso Análisis Administrativo las Normas revisadas y actualizadas, para que esta dependencia realice el trámite correspondiente de oficialización de dicho documento en un lapso de tiempo adecuado y conveniente.

(proceso de control)

2) Aplicar el seguimiento correspondiente para cumplir con las acciones acordadas en la Bitácora de reunión N° 2, con el fin de regular dicha situación. Es conveniente establecer un cronograma de actividades y documentar las acciones a seguir en cada uno de los acuerdos tomados.

(proceso de control)

3) Realizar la consulta a un ente con potestades y criterio acerca de la definición de los términos Peligroso e Insalubre establecidos en el artículo N° 141 del Código de Trabajo, para permitir a la Administración definir los trabajos con limitación a laborar la jornada extraordinaria y gestionar las acciones necesarias asegurando que el pago de tiempo extraordinario se ajusta a la normativa correspondiente.

3.3.4.3 Incentivos salariales

Proceso: Planificar necesidades de recursos financieros. Subproceso: Remuneraciones. Actividad: Incentivos salariales. Alcance: Retribución por años de servidos; restricción al ejercicio liberal de la profesión; otros incentivos salariales.

Nota 1001-0579 enviada el 20 de noviembre de 2018

DIRIGIDO: Unidad Talento Humano

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la efectividad de la aplicación de los incentivos salariales, las medidas de control internas inherentes al reconocimiento y el cumplimiento de los requisitos para recibirlos por parte de los funcionarios; las formas de cálculo, los porcentajes y montos cancelados al personal por este beneficio, así como que dentro del ejercicio presupuestario se consideraran los recursos financieros necesarios para gestionar los pagos correspondientes.
Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, norma 1.2 Objetivos del SCI, inciso d; 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, inciso c.; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico.
Normas para la aplicación de la Carrera Profesional en las Entidades Públicas cubiertas por el ámbito de la Autoridad Presupuestaria N°33048-H, Capítulo II, artículo 3. Capítulo III, artículos 4 y 5, emitidas el 17 de febrero de 2016.
Convención Colectiva de Trabajo, Capítulo XVI Beneficios Especiales, artículo N°107.
Reglamento para el pago de Guardia Técnica, emitido el 31 de abril de 1993, artículo 5.

RECOMENDACIONES
(proceso de control)
1) Solicitar a la Asesoría Jurídica Empresarial el criterio legal sobre la validez de la suspensión de reconocimiento del incentivo salarial por concepto de carrera profesional, con el fin de garantizar que la actuación de la Administración esté de acuerdo con la normativa y la jurisprudencia legal que lo regula. De acuerdo con los resultados obtenidos, tomar las acciones necesarias.

(proceso de control)

2) Cancelar los montos por concepto de guardia técnica, de acuerdo con los términos establecidos en el artículo N°5 del Reglamento de pago por Guardia Técnica vigente o formalizar mediante la solicitud a la Gerencia General, la aprobación de la escala salarial aplicada en la actualidad para pago de este incentivo salarial. De acuerdo con los resultados obtenidos, actualizar y oficializar el Reglamento, según corresponda.

Nota 1001-0599 enviada el 05 de diciembre de 2018

DIRIGIDO: Gerencia General

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la efectividad de la aplicación de los incentivos salariales, las medidas de control internas inherentes al reconocimiento y el cumplimiento de los requisitos para recibirlos por parte de los funcionarios; las formas de cálculo, los porcentajes y montos cancelados al personal por este beneficio, así como que dentro del ejercicio presupuestario se consideraran los recursos financieros necesarios para gestionar los pagos correspondientes.

RECOMENDACIÓN

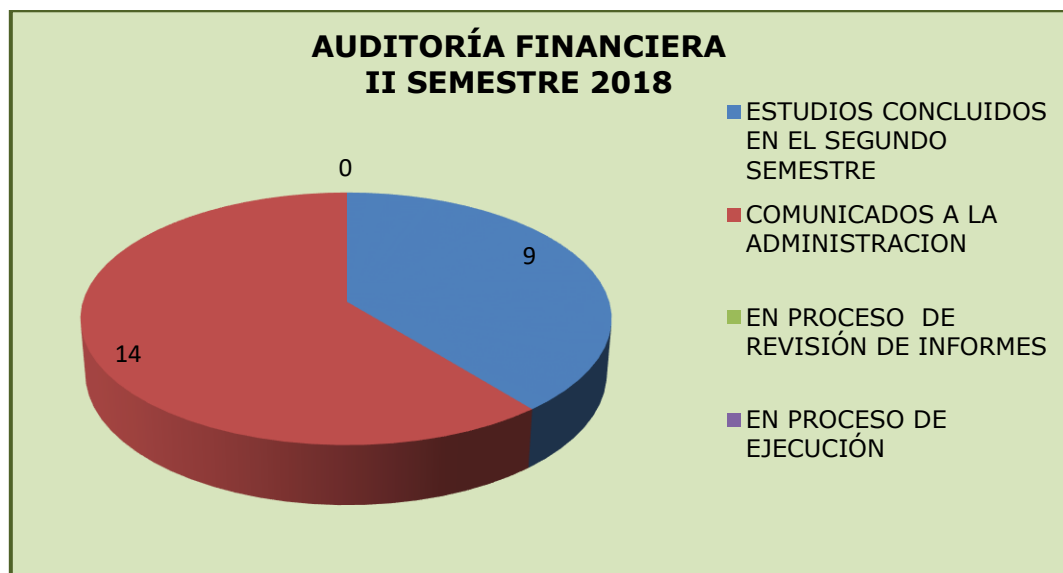
(proceso de control)

Analizar el costo/beneficio para la CNFL de cancelar el incentivo salarial por Notariado, considerando el valor de los actos notariales según arancel de honorarios establecido en el decreto ejecutivo N° 39078, el pago de este incentivo a los notarios institucionales y el costo de contratar en forma externa éstos servicios. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que consideren convenientes.
--

En resumen, de 14 servicios de auditoría programados en el plan de trabajo de 2018 para el Área Auditoría Financiera, cinco fueron concluidos en el primer semestre y nueve en este semestre.

En este semestre se comunicaron los resultados de los 14 estudios programados; no hay estudios en proceso de revisión de informes, ni en proceso de ejecución.

A continuación se presenta gráficamente:



ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

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

ÁREA ACTIVOS

1. Conciliaciones bancarias

Nota 1001-0552 enviada el 22 de octubre de 2018

DIRIGIDO: Área Administración Financiera

RESULTADOS OBTENIDOS

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

2. Inmueble, maquinaria y equipo fuera de operación

Nota 1001-0594 enviada el 03 de diciembre de 2018

DIRIGIDO: Área Contabilidad

RESULTADOS OBTENIDOS

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

3. 3.1.2 Inventarios – Operación

Nota 1001-0623 enviada el 17 de diciembre de 2018

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

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

4. 3.1.5 Compra de energía y demanda al ICE

Nota 1001-0621 enviada el 17 de diciembre de 2018

DIRIGIDO: Área Administración Financiera

RESULTADOS OBTENIDOS

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

5. 3.1.9 Fondo de Ahorro

Nota 1001-0605 enviada el 11 de diciembre de 2018

DIRIGIDO: Área Fondo de Ahorro

RESULTADOS OBTENIDOS

Las cinco recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportaron en proceso de aplicación, se mantienen en esa misma condición.
--

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

El FAP emitió un procedimiento para las actividades descritas de las pólizas colectivas de robo y vehículo, el cual a la fecha no ha sido aprobado por la Junta Administrativa.
--

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN
--

En correo electrónico del 06 de diciembre de 2018, la jefatura del AFA le manifestó a la auditora encargada del seguimiento lo siguiente:
--

"Le informo que los borradores de los procedimientos sobre las actividades de los puntos A y C fueron presentadas a la Junta de Administración del FAP en la sesión ordinaria 852 celebrada el día 27 de noviembre del 2018.

Una vez presentados los documentos y tomando en consideración posibles ajustes en el proceso de aseguramiento y trámite de pólizas, se tomó el siguiente acuerdo:

Acuerdo No. 2.c.1

"Dejar en estudio para análisis y aprobación los borradores de los procedimientos "Devolución de Garantías por Préstamos Cancelados" y "Póliza Colectiva contra Robo y Aseguramiento de Vehículos" presentados por la Administración".

Por lo tanto, se mantienen en trámite las acciones que atienden las recomendaciones realizadas con respecto a los punto A y C".

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la lectura de correos electrónicos enviados por un funcionario del FAP al Proceso Sistemas de Información de Áreas de Soporte, se determina que hay una coordinación entre estos para el desarrollo en el sistema SIFAP de las cuentas de orden; sin embargo, éstas aún no se tienen.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 16 de octubre de 2018, la jefatura del AFA le manifestó a la auditora encargada del seguimiento lo siguiente:

"Según lo solicitado por la Auditoría Interna con respecto a la inclusión de las cuentas de orden en el Balance de Situación del FAP (con el anexo correspondiente), le informo que se ha estado trabajando en coordinación con Linette Alfaro de T.I para cumplir con esta recomendación. Como parte de lo solicitado:-Al Balance de Situación se le debe agregar el rubro de Cuentas de Orden Deudora y Acreedora el cual debe sumar el total de las garantías activas de todos los préstamos personales (Fiduciarios y por aportes, gastos médicos, etc.) y en el caso de los hipotecarios el monto del avalúo. -Crear un anexo de cuentas de orden con el detalle de las garantías. La situación se ha complicado un poco debido a que las rutas para poder trasladar los datos no son sencillas y probablemente se deban crear cuentas contables para poder trasladar datos y de ahí poder generar estos anexos. Sin embargo, uno de los mayores problemas ha sido la disponibilidad de la analista de TI ya que es poco el tiempo que le dedica a este tema."

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

El FAP emitió un procedimiento para la destrucción o devolución de las garantías vencidas, el cual a la fecha no ha sido aprobado por la Junta Administrativa.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN
En correo electrónico del 06 de diciembre de 2018, la jefatura del AFA le manifestó a la auditora encargada del seguimiento lo siguiente: <i>"Le informo que los borradores de los procedimientos sobre las actividades de los puntos A y C fueron presentadas a la Junta de Administración del FAP en la sesión ordinaria 852 celebrada el día 27 de noviembre del 2018.</i> <i>Una vez presentados los documentos y tomando en consideración posibles ajustes en el proceso de aseguramiento y trámite de pólizas, se tomó el siguiente acuerdo:</i> Acuerdo No. 2.c.1 <i>"Dejar en estudio para análisis y aprobación los borradores de los procedimientos "Devolución de Garantías por Préstamos Cancelados" y "Póliza Colectiva contra Robo y Aseguramiento de Vehículos" presentados por la Administración".</i> <i>Por lo tanto, se mantienen en trámite las acciones que atienden las recomendaciones realizadas con respecto a los punto A y C".</i>

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

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

SITUACIÓN ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES (EN PROCESO)
Mediante correo electrónico del 24 de octubre de 2018 enviado por la jefatura del AFA, manifiesta que la coordinación entre las áreas citadas para solventar los aspectos planteados se ha brindado con visitas y llamadas telefónicas; no obstante, aún no se cuenta con una política y Estados Financieros actualizados que incorporen los temas planteados por esta auditoría.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN PARA LAS DOS RECOMENDACIONES
En correo electrónico del 16 de octubre de 2018, la jefatura del AFA le manifestó a la auditora encargada del seguimiento lo siguiente: <i>"Se continúa coordinando con la contabilidad sobre este tema y definiendo una política actualizada considerando los cambios en la NIIF 9. Uno de los problemas presentados es el poco tiempo que disponen los funcionarios de Contabilidad ya que están en varios temas urgentes".</i>

6. 3.1.9 Fondo de Ahorro

Nota 1001-0622 enviada el 11 de diciembre de 2018

DIRIGIDO: Área Contabilidad

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

7. 3.1.6 Cuentas por cobrar - servicios no comerciales

Nota 1001-0631 enviada el 20 de diciembre de 2018

DIRIGIDO: Área Contabilidad

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada, fue atendida.

8. 3.1.6 Cuentas por cobrar - servicios no comerciales

Nota 1001-0633 enviada el 20 de diciembre de 2018

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada, fue atendida.

9. 3.1.6 Cuentas por cobrar - servicios no comerciales

Nota 1001-0017 enviada el 15 de enero de 2019

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

RESULTADOS OBTENIDOS
De seis recomendaciones formuladas, cinco se mantienen en proceso de aplicación y una fue atendida.

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

SITUACIÓN ACTUAL DE LA RECOMENDACIÓN (EN PROCESO)
En la revisión del oficio 4201-0039 del 21 de marzo de 2018 enviado por la Unidad Soporte Comercial a la Dirección Comercialización, correo electrónico del 11 de diciembre de 2018 enviado por el coordinador del Proceso Administración Auxiliares Contables a esta Auditoría Interna y la revisión del auxiliar por servicios liquidados, se determinó que algunos ítems señalados en el Anexo N° 1 fueron solventados y otros siguen pendientes por parte de las sucursales.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN
En correo electrónico del 11 de diciembre de 2018, el coordinador del Proceso Administración de Auxiliares Contables manifestó lo siguiente: <i>"Se procedió a brindar acceso a todas las sucursales al reporte GCQ-0100-P01 en la herramienta QB (ya sea en la versión escritorio o en la intranet), con el objetivo que cada sucursal revise de manera periódica el mismo; de manera tal, que proceda a la depuración".</i>
RECOMENDACIÓN
1) Analizar conjuntamente con la jefatura del Proceso Administración de Auxiliares Contables las razones por las cuales se duplicó el registro de los montos a liquidar de los clientes, con el fin de eliminar esos saldos.
RECOMENDACIÓN
2) Ejercer la supervisión constante sobre los saldos que muestran los registros por concepto de liquidaciones de los servicios, con el propósito de garantizar la exactitud de la información y determinar cualquier diferencia y adoptar las medidas procedentes.
SITUACIÓN ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES (EN PROCESO)
En la revisión de la información detallada en el oficio 4201-0039 del 21 de marzo de 2018, enviado por la Unidad Soporte Comercial a la Dirección Comercialización y correo electrónico enviado por el Proceso Administración Auxiliares Contables a esta Auditoría Interna el 19 de diciembre de 2018, se determinó que un caso fue resuelto (Sucursal Guadalupe) y el otro está pendiente de aclarar (Sucursal Heredia).
COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN PARA LAS DOS RECOMENDACIONES
En correo electrónico del 10 de enero de 2019, el coordinador del Proceso Administración de Auxiliares Contables manifestó lo siguiente: <i>"Lo que no se pudo confirmar por la Sucursal Heredia, fue la forma en cómo se modificó la misma, aparentemente fue porque el usuario "ROMONGE", creo los respectivos créditos para "anular o matar" los registros duplicados por error en el momento de la liquidación".</i>
RECOMENDACIÓN
1) Coordinar con la jefatura del Proceso Administración de Auxiliares Contables y jefes de las sucursales el seguimiento a las facturas no recurrentes, con el fin de gestionar el cobro oportuno de las mismas.
RECOMENDACIÓN
2) Ejercer la supervisión constante sobre las facturas no recurrentes registradas en la cuenta Transacciones comerciales por cobrar N° 18151020, con el propósito de identificar la antigüedad de las mismas y tomar las acciones que correspondan.
SITUACIÓN ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES (EN PROCESO)
En la revisión de la información detallada en el oficio 4201-0039 del 21 de marzo de 2018, enviado por la Unidad Soporte Comercial a la Dirección Comercialización y correo electrónico enviado por el Proceso Administración Auxiliares Contables a esta Auditoría Interna el 19 de diciembre de 2018, se determinó que se mantiene pendiente la coordinación entre el Proceso Administración Sistema SIPROCOM y la UTIC para crear una "campaña" de gestión de cobro.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN PARA LAS DOS RECOMENDACIONES
En correo electrónico del 19 de diciembre de 2018, el coordinador del Proceso Administración de Auxiliares Contables manifestó lo siguiente: <i>"...la acción a seguir (según reunión del 13 de diciembre del año en curso) consistente en crear campañas de avisos en el Sistema SIPROCOM. Como observará el responsable directo en esta actividad, sería la Administración del SIPROCOM a cargo del Sr. Andrés Hernández; sin embargo, es claro que esta actividad no estaría concluida el 31 de diciembre de 2018, conforme si indicó."</i> <i>"A pesar de ello, y con el objetivo de reprogramar la finalización de esta recomendación, se le consultó al Sr. Hernández, cuando estimaba finalizar la misma, sin embargo, manifiesta que debe coordinar su finalización con T.I."</i>

10. 3.1.6 Cuentas por cobrar - servicios no comerciales

Nota 1001-0027 enviada el 22 de enero de 2019

DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS
De 12 recomendaciones formuladas, ocho fueron atendidas y cuatro se mantienen en proceso de aplicación.

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Mediante la revisión de la información incluida en el oficio 6001-0498 del 20 de diciembre de 2018, se determina que se coordinó con la Dirección Administración y Finanzas la revisión del cálculo del kilometraje en el sistema SATT. Sin embargo, la Dirección Distribución de la Energía debe revisar la fórmula para el cálculo de kilometraje y horas utilizadas por cada UADP en el sistema GIP.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN
En correo electrónico enviado el 08 de enero de 2019, la jefatura de la Unidad Administración Financiera y Contable manifestó lo siguiente: <i>"...se le solicitó a don Oscar que interviniera ya que el sistema SATT es de la Unidad de Logística y el Área de Transportes es la que debe presentar a UTIC el mantenimiento para que la información por vehículo se pueda acceder. En este momento no tengo realimentación de dicha gestión entre Transportes y Taller y la UTIC, cómo estoy sustituyendo a don Oscar esta semana voy a conversar con William Bonilla del avance del mismo".</i>

RECOMENDACIÓN
3) Analizar la posibilidad de reasignar las actividades de recopilación de la información y pruebas de los UADP al Área Seguridad, con el propósito de que los técnicos de campo y el

supervisor de turno atiendan en forma eficiente y efectiva la avería, en cumplimiento con el Procedimiento "Atención de Daños Causados por Terceros a la Red de Distribución y su Respectivo Cobro" citado y minimizar el riesgo de no trámite de los UADP por información incorrecta y pruebas poco elegibles.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante el oficio 6001-0016 del 18 de enero de 2019, la Dirección Distribución de la Energía le solicita al Área Seguridad encargarse de esta situación (recopilación de información incluyendo fotografías casos UADP). Al respecto, la Dirección Distribución de la Energía debe brindarle seguimiento al oficio enviado al Área Seguridad y de acuerdo con la respuesta suministrada, tomar las acciones que correspondan.

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la documentación detallada en el oficio citado en la nota de respuesta, el responsable de la gestión tiene un plazo de cuatro meses para implementar dicha recomendación.

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

En el oficio 6001-0017 del 18 de enero de 2019, el jefe de la Dirección Distribución de la Energía le solicita a la jefatura de la UAMSD actualizar el procedimiento en un plazo de cuatro meses a partir de la fecha del oficio mencionado.

11. 3.1.8 Inmueble, maquinaria y equipo (Activo fijo)

Nota 1001-0603 enviada el 11 de diciembre de 2018

DIRIGIDO: Área Contabilidad

RESULTADOS OBTENIDOS

De cinco recomendaciones formuladas, una fue atendida y cuatro se encuentran en proceso de aplicación.

RECOMENDACIÓN

Ejercer una supervisión constante sobre la adhesión de la calcomanía en cada activo, el reporte oportuno de la ausencia de ese mecanismo y de la información de la característica de los activos (Nº serie y modelo) en los "Listados auto inventario de activos", que garantice que las jefaturas de las dependencias mantengan un adecuado control de los activos a su cargo, así como una rápida localización de los mismos en cumplimiento con la normativa referenciada.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Mediante la lectura de correos electrónicos enviados por la jefatura del Proceso Costeo Activo Fijo a los responsables de los activos y la revisión de fotografías de los bienes que no tenían identificado el número, se determina que aún faltan bienes (vehículos) por adherir la calcomanía con el número asignado.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN
En correo electrónico del 22 de noviembre de 2018, la jefatura del Proceso Costeo Activo Fijo le manifestó a la auditora encargada del seguimiento lo siguiente:
<i>"Se planea para el 2019 y tenerlo concluido en Diciembre 2019, imprimir todas las placas de los vehículos y enviarlas a las dependencias para que procedan a pegarlas en la tapa de la guantera por el lado de adentro."</i>

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

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

SITUACIÓN ACTUAL PARA LAS DOS RECOMENDACIONES (EN PROCESO)
Mediante la revisión del auxiliar de bienes muebles a octubre 2018 y al 27 de noviembre de 2018, se determina que aún hay activos que realizando un recalcu de la vida transcurrida muestran vida remanente.

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Mediante la revisión del auxiliar de bienes muebles a octubre 2018 y al 27 de noviembre de 2018, se determina que hay activos en estado depreciado en los cuales la depreciación acumulada no concilia con su costo original.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN PARA LAS TRES RECOMENDACIONES
En correo electrónico del 22 de noviembre de 2018, la jefatura del Proceso Costeo Activo Fijo le manifestó a la auditora encargada del seguimiento lo siguiente:
<i>"Efectivamente corroboramos la existencia de algunos casos como los que usted indica; en este momento estamos trabajando en la solución de los mismos. Cualquier consulta acerca del avance de dicha depuración favor consultarla al señor José Luis Fallas e Isaac Arguedas.</i>
<i>Se espera que para el cierre de Noviembre 2018 todos los casos estén corregidos."</i>

ÁREA CONTABLE PRESUPUESTARIA

1. 3.4.2 Remuneraciones

Nota 1001-0602 enviada el 11 de diciembre de 2018

DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas

RESULTADOS OBTENIDOS

Las tres recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó, una en proceso de aplicación y dos pendientes de aplicar, fueron atendidas.
--

2. 3.4.1 Capacitación y protocolo

Nota 1001-0620 enviada el 17 de diciembre de 2018

DIRIGIDO: Área Desarrollo Humano

RESULTADOS OBTENIDOS

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

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

En la selección de siete facturas canceladas por concepto de actividades de capacitación del período comprendido entre julio y noviembre 2018, se determinó que seis (equivalentes a 85% del total) carecen del nombre y apellidos de los funcionarios participantes.
--

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 11-12-2018, la jefatura del Proceso Capacitación le manifiesta al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:
--

<i>"En relación a su correo le indico que vamos a coordinar con el proveedor para que esta situación no se repita y las facturas vengan con los nombres y apellidos de los funcionarios participantes desglosados en la misma, de no cumplir este requisito se devolverán."</i>

ÁREA RECURSOS HUMANOS

1. Remuneraciones básicas

Nota 1001-0587 enviada el 28 de noviembre de 2018

DIRIGIDO: Unidad Talento Humano

RESULTADOS OBTENIDOS

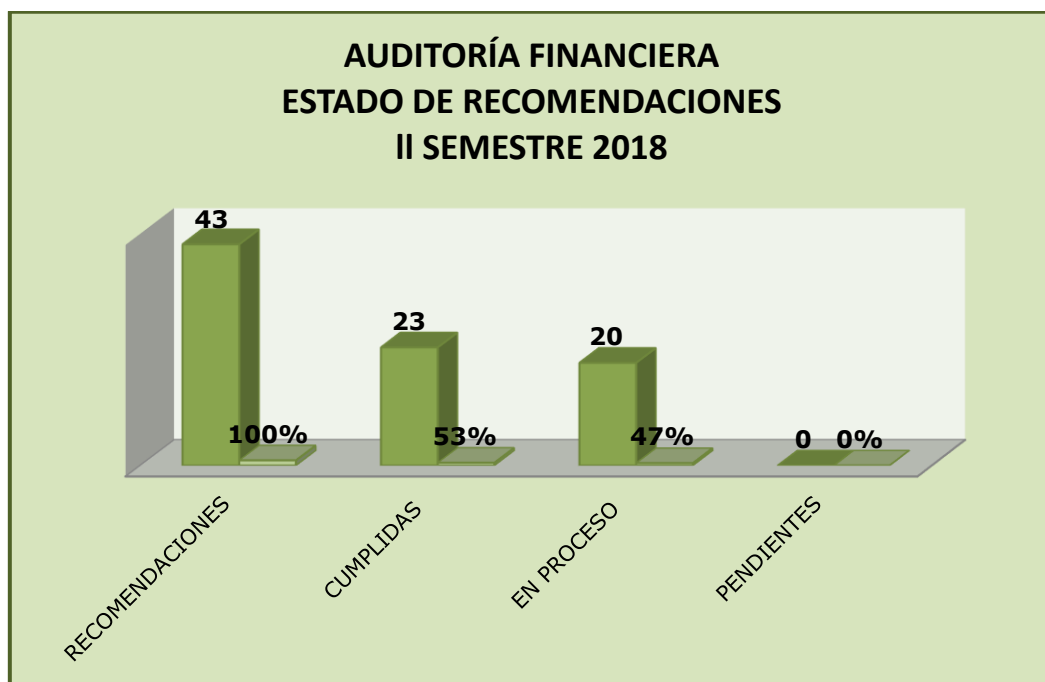
La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó en proceso de aplicación, se mantiene en ese proceso.

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
La Unidad Talento Humano está a la espera de que la Dirección Comercialización concrete la contratación de los servicios de atención de llamadas por medio del Concurso de adquisición 2018PP-000011-PROV. Sin embargo, este concurso fue apelado ante la Contraloría General de la República por la empresa IT Servicios de Infocomunicación S.A.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN
En correo electrónico del 07-11-2018 y 21-11-2018, la jefatura de la Unidad Mercadeo y Gestión del Cliente le manifestó a la auditora encargada del seguimiento lo siguiente:
<i>07-11-2018</i> <i>"..., para el tema de la tercerización del 1026, se encuentra en manos de la Contraloría General de la República, debido a que una de las empresas participantes presentó una apelación ante dicha instancia."</i>
<i>21-11-2018.</i> <i>"... El mismo todavía está pendiente en la CGR, esta semana se les envió la nota donde se les contestó las consultas, y la CGR tiene 20 días hábiles para contestar. En otras palabras, estamos a la espera".</i>

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 43 recomendaciones, 23 (53%) fueron cumplidas y 20 (47%) están en proceso de aplicación, tal como se muestra en el siguiente gráfico:



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

AUDITORÍA FINANCIERA						
RECOMENDACIONES EN PROCESO Y PENDIENTES						
AL 31-12-18						
Nota N°	Fecha	Dependencia Encargada	Cantidad	Estado		Justificada
				Proceso	Pendiente	
1001-0584	15-12-2017	Área Fondo de Ahorro	5	5	0	Si
1001-0223	01-07-2016	Unidad Talento Humano	1	1	0	Si
1001-0084	07-03-2018	Dirección Comercialización	5	5	0	Si
1001-0184	03-05-2018	Dirección Distribución de la Energía	4	4	0	Si
1001-0076	21-02-2018	Área Contabilidad	4	4	0	Si
1001-0207	22-05-2018	Área Desarrollo Humano	1	1	0	Si
Total			20	20	0	Si

3.2 AUDITORÍA OPERATIVA

ESTUDIOS EJECUTADOS Y COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN

ÁREA GENERACIÓN DE LA ENERGÍA

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

Procesos: Generar energía eléctrica. Subprocesos: Administrar y generar energía eléctrica. Actividades: Ejecutar el mantenimiento mecánico y eléctrico, gestionar el mantenimiento y mejoras a la infraestructura civil, reparar y medir elementos mecánicos. Alcance: Plantas Hidroeléctricas y subestaciones de Belén, El Encanto, Río Segundo.

Nota 1001-0593 enviada el 03 de diciembre de 2018

DIRIGIDO: Dirección Generación de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de las actividades: Ejecutar el mantenimiento mecánico y eléctrico, gestionar el mantenimiento y mejoras a la infraestructura y reparar y medir elementos mecánicos; el mantenimiento mecánico, electromecánico y eléctrico de las plantas hidroeléctricas de generación, la ejecución del programa anual del mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo que corresponde a los equipos electromecánicos de potencia, el mantenimiento menor de las obras de infraestructura, el estado físico de los equipos electromecánicos y eléctricos instalados, los aspectos de seguridad física e higiene de las instalaciones, el funcionamiento del sistema de monitoreo y control de las protecciones (SMCPEP), la supervisión periódica del trabajo de campo realizado a los operarios, los reportes del Sistema Integrado de Generación y Distribución de las entradas y salidas de las plantas hidroeléctricas de generación, el programa para llevar a cabo la reparación y medición de elementos mecánicos solicitados por la CNFL y los clientes externos, las inspecciones de calidad, el tiempo de entrega de los equipos reparados, la existencia de procedimientos y los informes de la gestión realizada en el proceso de mantenimiento a las plantas de generación.

CONCLUSIÓN

La Unidad Mantenimiento de Plantas de Generación encargada de ejecutar el mantenimiento mecánico y eléctrico, gestionar el mantenimiento y mejoras a la infraestructura de las Plantas Hidroeléctricas de Belén, El Encanto y Río Segundo; y la Unidad Taller Anonos encargada de reparar y medir elementos mecánicos; disponen de actividades de control que se ejecutan en forma eficiente de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.
--

2. 4.1.1 Generar energía eléctrica

Proceso: Generar energía eléctrica. Subprocesos: Administrar y generar energía eléctrica. Actividad: Administrar el proceso productivo de energía eléctrica. Alcance: Plantas Hidroeléctricas y subestaciones Eólico Valle Central, Ventanas.

Nota 1001-0595 enviada el 04 de diciembre de 2018

DIRIGIDO: Dirección Generación de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la actividad: Administrar el proceso productivo de energía eléctrica; la administración y operación de las plantas hidroeléctricas, la coordinación entre el Centro de Despacho de Generación y las Plantas de Energía Eléctrica, el uso de los mecanismos establecidos para controlar la operación de las plantas hidroeléctricas, las protecciones que se aplican, para prevenir rechazos y sobrecargas del sistema eléctrico, los mecanismos establecidos para controlar aspectos relacionados con deslizamientos de tierra, inundación en las plantas, ruptura de tubería de presión e incendios, la compuerta de descarga de fondo, el proceso que se sigue en la descarga de fondo y lavado de sedimentos en represas y el lavado de sedimentos del tanque y canal de conducción de las plantas hidroeléctricas, la existencia de procedimientos y los informes de la gestión realizada en el proceso de generación de energía eléctrica.
--

RECOMENDACIONES

<i>(procesos de control)</i>

1) Aplicar las acciones que correspondan para que la jefatura de la Unidad Operación de Plantas de Generación, gestione ante las instancias que correspondan la implementación del Sistema de Gestión del Mantenimiento para Plantas (SIGEMPLA) en la Planta Hidroeléctrica Ventanas.
--

<i>(procesos de control)</i>

2) Aplicar las acciones que correspondan para que el encargado de la Planta Hidroeléctrica Ventanas, gestione el fluido eléctrico y las redes de datos que contribuyan a habilitar la apertura y cierre automático del portón de acceso de la entrada principal, la instalación de una cámara de vigilancia, de un intercomunicador y del funcionamiento del sistema "Control de acceso" que registre las personas que ingresan a la Planta.

3. 4.1.3 Mantenimiento a plantas de generación (Daniel Gutiérrez, Balsa Inferior, Eólico Valle Central)

Procesos: Generar energía eléctrica. Subprocesos: Administrar y generar energía eléctrica. Actividades: Ejecutar el mantenimiento mecánico y eléctrico, gestionar el mantenimiento y mejoras a la infraestructura civil, reparar y medir elementos mecánicos. Alcance: Plantas Hidroeléctricas y subestaciones de Daniel Gutiérrez, Balsa Inferior, Eólico Valle Central.

Nota 1001-0632 enviada el 20 de diciembre de 2018

DIRIGIDO: Dirección Generación de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de las actividades: Ejecutar el mantenimiento mecánico y eléctrico, gestionar el mantenimiento y mejoras a la infraestructura civil; la ejecución del programa anual del mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo a los equipos electromecánicos de potencia, el mantenimiento menor de las obras de infraestructura, el estado físico de los equipos electromecánicos y eléctricos instalados, el factor de planta y disponibilidad, la seguridad física e higiene de las instalaciones, la supervisión periódica del trabajo de campo realizado a los operarios, los reportes del Sistema Integrado de Generación y Distribución de las entradas y salidas de las plantas de

generación, la existencia de procedimientos y los informes de la gestión realizada en el proceso de mantenimiento a las plantas de generación.

CONCLUSIÓN

La Unidad Mantenimiento de Plantas de Generación encargada de ejecutar el mantenimiento mecánico y eléctrico, gestionar el mantenimiento y mejoras a la infraestructura de las Plantas de generación Daniel Gutiérrez, Balsa Inferior y Eólico Valle Central; dispone de actividades de control que se ejecutan en forma eficiente de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

ÁREA DISTRIBUCIÓN DE LA ENERGÍA

1. 4.2.3 Mantenimiento a Subestaciones

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

Nota 1001-0378 enviada el 28 de setiembre de 2018

DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la actividad: Ejecutar el mantenimiento a equipos de la red y a las subestaciones; el programa anual de mantenimiento preventivo y correctivo que se ejecuta a los equipos instalados en las subestaciones, el estado físico de los equipos mecánicos y eléctricos instalados, y de infraestructura, el mantenimiento electromecánico, el sistema de monitoreo y control de las protecciones (SMCPEP) de las subestaciones, la supervisión periódica del trabajo de campo realizado por los funcionarios de mantenimiento, las observaciones giradas en el informe que emite el Centro Control de Energía sobre la resolución de las averías, la existencia de procedimientos y de informes de rendición de cuentas.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas: 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso 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; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico; 5.1 Sistemas de información; 5.4 Gestión Documental; 5.6 Calidad de la Información; 5.6.1 Confiabilidad; 5.6.2 Oportunidad y 5.6.3 Utilidad.

Normas de Seguridad y Salud Ocupacional en la Construcción, Operación y Mantenimiento de Subestaciones Eléctricas. 08-12-2009, Gerencia General.

Procedimiento: Mantenimiento Mayor de Transformadores de Potencia. 05-10-2015, adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y circular 2100-0084-2015).

Procedimiento: Mantenimiento Preventivo y Correctivo a los Interruptores y Seccionadores de la Red de Distribución. 05-10-2015, adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y circular 2100-0084-2015).

Procedimiento: Atención de fallas en las Subestaciones de la Red de Distribución Eléctrica. 05-10-2015, adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y circular 2100-0084-2015).

CONCLUSIÓN

La Unidad Ampliaciones y Mantenimiento del Sistema de Distribución, encargada de la gestión administrativa y operativa del mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de la red y a las subestaciones de la Universidad, Coronado, Anonos, Patio Interruptores Electrónica y Brasil, dispone de actividades de control que se ejecutan en forma eficiente, eficaz y económica de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

2. 4.2.2 Ampliaciones al sistema de distribución

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

Nota 1001-0565 enviada el 06 de noviembre de 2018

DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de los subprocesos: Ejecutar la planificación, diseño y ampliaciones al Sistema de Distribución; los planes de expansión de la red de distribución eléctrica, las obras de distribución que se encuentran en proceso, el recuento de materiales del proceso constructivo, la planificación anual de las ampliaciones, los diseños y la ejecución de los estudios de ingeniería, la existencia de procedimientos e informes de rendición de cuentas de la gestión realizada por el Área ampliaciones al Sistema de Distribución.

Normas de Control Interno para el sector Público R-CO-9-2009, normas: 1.1 Sistema de Control Interno, 1.2 Objetivos del SCI, 1.3 Características del SCI, 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados, 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 4.1 Actividades de control, 4.2 inciso a) Requisitos de las actividades de control, 4.3 Protección y conservación del patrimonio; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información, 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.4.2 Formularios uniformes, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones; 4.5.1 Supervisión constante, 5.4 Gestión documental, 5.6 Calidad de la información, 5.6.2 Oportunidad, 5.6.3 Utilidad, 6.1 Seguimiento del SCI, 6.3 Actividades de seguimiento del SCI, 6.3.1 Seguimiento continuo del SCI.

Norma Técnica Supervisión de la Instalación y Equipamiento de Acometidas Eléctricas AR-NT SUINAC.

Normas de seguridad para trabajos en redes aéreas de distribución eléctrica. Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y Circular 2100-0084-2015).

Procedimiento: Coordinación de suspensiones programadas en redes de distribución eléctrica. Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y circular 2100-0084- 2015).

Procedimiento: Diseño y supervisión de un estudio de ingeniería para distribución subterránea. Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y circular 2100- 0084-2015).

Procedimiento: Elaboración de estudios de ingeniería para obras en el sistema de distribución eléctrica de CNFL. Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y circular 2100-0084-2015).

Procedimiento: Trámite de estudios de ingeniería para construcción de obras de distribución eléctrica. Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y circular 2100-0084- 2015).

Manual para Redes de distribución eléctrica subterránea 13.8 24.9 y 34.5 kv. De julio 2006. Manual de Montajes.

Instructivo: Inspecciones de obras de distribución eléctrica por parte de los supervisores de la Unidad Ampliaciones y Mantenimiento del Sistema de Distribución. Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y circular 2100-0084-2015).

Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional. Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y Circular 2100-0084-2015).

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Establecer una directriz o procedimiento por escrito, donde se detallen los lineamientos que debe cumplir el Proceso Construcción de Líneas y el Área Diseño del Sistema de Distribución, cuando se presenten modificaciones en el diseño de los estudios de ingeniería en proceso de ejecución. Determinar la conveniencia de comunicar esta recomendación a las otras áreas encargadas de ejecutar estudios de ingeniería.

(procesos de control)

2) Aplicar las acciones que correspondan para que la jefatura del Proceso Construcción de Líneas, ejecute una supervisión constante y oportuna para que en la ejecución de los estudios de ingeniería, se aplique lo establecido en el Manual de Montajes aprobado por la Dirección Distribución.

(procesos de control)

3) Aplicar las acciones que correspondan para que en el Área Ampliaciones del Sistema de Distribución, se utilice el formulario 447 (Autorización para Instalación de anclajes dentro de propiedades privadas) para gestionar los permisos de anclajes en propiedades privadas para la ejecución de los estudios de ingeniería, en cumplimiento con la directriz formulada en el Memorando DD-145-10 del 02 de julio de 2010, emitido por la jefatura de la Dirección Distribución.

(procesos de control)

4) Aplicar las acciones que correspondan para que la jefatura de la Unidad Ampliaciones y Mantenimiento del Sistema de Distribución, elabore un documento que comprenda los procedimientos que regulen y formalicen la actividad de los recuentos de materiales a los estudios de ingeniería concluidos. Es conveniente, una vez concluida esta labor aprobar y oficializar el documento mediante las instancias correspondientes.

(procesos de control)

5) Establecer una directriz por escrito para que los técnicos de campo del Proceso Construcción de Líneas, anoten en el campo de observaciones del formulario "Cierre Técnico de Estudios de Ingeniería", las modificaciones menores que se le realizan al diseño original del estudio de ingeniería durante su ejecución en el terreno.

3. 4.2.1 Mantenimiento a Subestaciones

Proceso: Distribución de la energía eléctrica. Subproceso: Ejecutar el mantenimiento al sistema de distribución. Actividades: Ejecutar el mantenimiento a equipos de la red y a las subestaciones. Alcance: Subestaciones de Escazú, Guadalupe, Los Ángeles, Alajuelita y Sur.

Nota 1001-0604 enviada el 11 de diciembre de 2018

DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la actividades: Ejecutar el mantenimiento a equipos de la red y a las subestaciones de Escazú, Guadalupe, Los ángeles, Alajuelita y Sur; el programa anual de mantenimiento preventivo y correctivo que se ejecuta a los equipos instalados, el estado físico de los equipos mecánicos y eléctricos instalados, y de infraestructura, el mantenimiento electromecánico, el sistema de monitoreo y control de las protecciones (SMCPEP), la supervisión periódica del trabajo de campo realizado por los funcionarios de mantenimiento, las observaciones giradas en el informe que emite el Centro Control de Energía, la existencia de procedimientos e informes de la gestión que se ejecuta en el proceso de mantenimiento a las subestaciones.

CONCLUSIÓN

La Unidad Ampliaciones y Mantenimiento del Sistema de Distribución, encargada de la gestión administrativa y operativa del mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de la red y a las Subestaciones de Escazú, Guadalupe, Los Ángeles, Alajuelita y Sur, dispone de actividades de control que se ejecutan en forma eficiente, eficaz y económica de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

4. 4.2.4 Alumbrado Público

Proceso: Distribución de la energía. Subproceso: Administrar el sistema de alumbrado público. Actividades: Diseñar, construir y mantener el sistema de alumbrado público. Alcance: Unidad Alumbrado Público.

Nota 1001-0606 enviada el 12 de diciembre de 2018

DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de las actividades: Diseñar, construir y mantener el sistema de alumbrado público; las investigaciones sobre nuevas tecnologías de alumbrado público, los planes para identificar y planificar los requerimientos, oportunidades y expansión del sistema de alumbrado público, los estudios técnicos, los

lineamientos establecidos para el diseño técnico de los proyectos para ampliar o mejorar el sistema de alumbrado público, el procedimiento a seguir en los proyectos de alumbrado público, el programa de trabajo para atender las inspecciones, reportes de averías y reclamos, los índices de gestión referidos al proceso de reparación de luminarias, el recuento de materiales en obras y averías, inventarios de materiales, equipos, el proceso de reparación de luminarias, los materiales instalados en los proyectos, el proceso de desecho de materiales, el cálculo de la energía estimada de alumbrado público, la existencia de procedimientos e informes de la gestión realizada en el proceso de la administración del sistema de alumbrado público.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Determinar la viabilidad para disponer de un control que les permita a los funcionarios encargados de la recepción de las denuncias por alumbrado público, identificar las averías ya reportadas por los clientes. Es conveniente, que la Unidad 2 Alumbrado Público, coordine con el Proceso Administración del Sistema SIPROCOM, los aspectos necesarios para realizar esta actividad.

(procesos de control)

2) Aplicar las acciones correspondientes, para que la jefatura del Área Diseño y Construcción de Alumbrado, ejerza una supervisión constante para verificar y controlar que los funcionarios responsables de los estudios de ingeniería de alumbrado público, los ejecuten de acuerdo con los materiales presupuestados e indicados en estos estudios.

(procesos de control)

3) Aplicar las acciones que correspondan para que los funcionarios responsables de incorporar la información en el SIGEL, actualicen correctamente los datos relacionados con los estudios de ingeniería de alumbrado público ejecutados, en cumplimiento con lo establecido en los incisos 1) y 3) de la Directriz para la Actualización y Mantenimiento del Sistema de Información Geográfica Eléctrica (SIGEL).

(procesos de control)

4) Es conveniente, aplicar las acciones que se ejecutaran para subsanar los aspectos indicados en los puntos a) y d) de esta observación.

(procesos de control)

5) Aplicar las acciones que correspondan, para que el encargado del Taller del Área Diseño y Construcción de Alumbrado, ejecute una supervisión constante para que los funcionarios encargados de la reparación de luminarias ingresen los datos oportunamente al Sistema Taller Alumbrado Público (SITAP), una vez ejecutada esta actividad.

(procesos de control)

6) Una vez ejecutada la recomendación N° 1, determinar la viabilidad para que en el Área Diseño y Construcción de Alumbrado, se disponga de un índice de gestión que controle el proceso de reparación de las luminarias que se ejecuta en esta dependencia.

(procesos de control)

7) Aplicar las acciones que correspondan para que la jefatura del Área Planificación del Sistema de Distribución, actualice el documento: "Distribución

de espacios en Postes 12 – Poste de acero galvanizado de 9 m”, de acuerdo con lo indicado en el documento: “La especificación técnica - Poste de acero de 9 m para alumbrado público, (Código: 95-30-0009)”, en relación con la instalación de los postes de acero galvanizado de 9 m.

(procesos de control)

8) Determinar la viabilidad de aplicar esta recomendación, para las especificaciones técnicas de los demás materiales que sean adquiridos para la ejecución de los estudios de ingeniería.

ÁREA COMERCIALIZACIÓN DE LA ENERGÍA

1. 4.3.6 Gestionar la eficiencia energética

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

Nota 1001-0327 enviada el 28 de agosto de 2018

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del subproceso: Gestionar la eficiencia energética; la atención eficiente y efectiva de las necesidades de los clientes macro consumidores y de otros sectores, los programas de capacitación sobre el uso eficiente de la energía, la atención de consultas sobre las medidas de uso racional de energía, fuentes nuevas y renovables, la atención de las necesidades informativas y promocionales sobre el uso eficiente de la energía; los programas de conservación de energía, el cumplimiento de la Ley del Uso Racional de Energía Eléctrica, los mecanismos para recibir retroalimentación de los usuarios de la energía eléctrica; la existencia de procedimientos e informes de rendición de cuentas de la gestión realizada por el Área Eficiencia Energética.

Normas de Control Interno para el sector Público R-CO-9-2009, normas: 1.1 Sistema de control interno (SCI); 2.5.2 Autorización y aprobación; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisitos de las actividades de control; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información, 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión constante; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico; 6.1 Seguimiento del SCI; 6.2 Orientaciones para el seguimiento del SCI; 6.3 Actividades de seguimiento del SCI, inciso a); 6.3.1 Seguimiento continuo del SCI.

Normas de Eficiencia Energética en Energía Eléctrica. Adecuación a nueva estructura (RGG002-2015 y Circular 2100-0084-2015).

Ley Regulación del Uso Racional de la Energía Ley 7447 del 25-06-2012. Procedimiento: Capacitación a Docentes de Primaria y Secundaria en el Uso Eficiente y Racional de la

Energía Eléctrica. Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y circular 2100-0084-2015).

Procedimiento Auditorías eléctricas para el sector residencial, tarifa T-RE, T-REH. Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y circular 2100-0084-2015).

Procedimiento: Capacitación en Conservación de la Energía a Personas con Discapacidad Visual. Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y circular 2100-0084-2015).

Instructivo Capacitación en Conservación de la Energía a Comunidades. Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y circular 2100-0084-2015).

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Aplicar las acciones que correspondan para que la jefatura del Área Eficiencia Energética, gestione y aplique una herramienta que evalúe y facilite el seguimiento de la calidad de los servicios de asesoría técnica para la eficiencia energética, brindados a los clientes.

(procesos de control)

2) Aplicar las acciones que correspondan para que la jefatura del Área Eficiencia Energética, gestione la elaboración de un documento en el cual se identifiquen los costos por la venta de servicios no regulados. Una vez elaborado este documento, solicitar la aprobación y oficialización por parte de las instancias correspondientes.

2. 4.3.5 Alquiler de postes y transformadores

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

Nota 1001-0366 enviada el 20 de setiembre de 2018

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la actividad: Alquiler de postes y transformadores; los contratos suscritos con las empresas a las que se les brinda el servicio de alquiler de postes y transformadores, la garantía de cumplimiento de cada contrato, la existencia de los postes y transformadores en el terreno, la identificación de postes y transformadores que se alquilan según el SIGEL, la existencia de procedimientos e informes de rendición de cuentas de la gestión que realiza el Área Atención Clientes Estratégicos.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas: 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 punto 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 institucional; 4.5.1 Supervisión constante; 5.4 Gestión documental; 5.5 Archivo institucional; 5.6 Calidad de la información; 5.6.1 Confiabilidad; 5.6.2 Oportunidad; 5.6.3 Utilidad.

Normas para la "Emisión, Revisión e Implementación de Directrices, Reglamentos, Normas, Manuales, Procedimientos, Instructivos y Fórmulas" del 01-10-2007, Alcance. Aprobado por la Gerencia General.

Manual para la "Elaboración de Documentos" del 25-04-2017, Introducción y punto 1. Alcance y Aplicación. Aprobado por la Gerencia General.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Aplicar las acciones que correspondan para que la jefatura del Área Atención Clientes Estratégicos, coordine con la Unidad Ampliaciones y Mantenimiento del Sistema de Distribución, la revisión y aprobación de la propuesta denominada "Contrato para el Traslado, la Instalación, el Alquiler, la Conexión, el Uso, la Desconexión y el Retiro de Transformadores y Equipos de Protección entre la CNFL y la Usuaría", con el objetivo de disponer de este documento para su aplicación en los alquileres de los transformadores.

(proceso de control)

2) Establecer las medidas que se aplicarán, para regular los servicios de alquiler de transformador sin contrato detallados en el Anexo N° 1 de esta observación.

(proceso de control)

3) Aplicar las acciones que correspondan para que la jefatura del Área Atención Clientes Estratégicos, incluya en el procedimiento "Actualización de Transformadores y Equipos de Protección Alquilados en el SIGEL" de la Dirección Distribución, las actividades administrativas de su responsabilidad en relación con los alquileres de transformador.

(proceso de control)

4) Aplicar las acciones que correspondan, para que la jefatura del Área Atención Clientes Estratégicos, en coordinación con la Unidad Ampliaciones y Mantenimiento del Sistema de Distribución, formalicen ante el ICE el alquiler del transformador N° 1224.

(proceso de control)

5) Establecer las medidas que se aplicaran para efectuar la gestión de cobro de las sumas dejadas de facturar de ¢ 6.354.704,00 por concepto de alquiler del transformador citado en la observación.

Nota 1001-0368 enviada el 20 de setiembre de 2018

DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la actividad: Alquiler de postes y espacios para fuentes de poder; los contratos suscritos con las empresas a las que se les brinda el servicio de alquiler de postes y espacios para fuentes de poder, la garantía de cumplimiento de cada contrato y la respectiva gestión de cobro.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas: 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 2.1 Ambiente de Control; 2.5.2 Autorización y aprobación;

4.1 Actividades de control; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.5.1 Supervisión constante; 5.4 Gestión documental; 5.6 Calidad de la información y 5.6.1 Confiabilidad.

Procedimiento: "Solicitud de Alquiler de Espacios en Postes y Ductos, Ampliación y Finalización del Contrato", aprobado por la Gerencia General. Adecuado a la nueva estructura (RGG-002-2015 y circular 2100-0084-2015).

El procedimiento "Gestión de Cobro por Servicios y Trabajos Particulares Realizados por Dependencias del SGI" aprobado por la Dirección Administración y Finanzas. Adecuado a la nueva estructura (RGG-002-2015 y circular 2100-0084-2015).

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) El funcionario responsable de la gestión de cobro en el Área Administración Financiera, debe revisar y efectuar el cobro por el servicio de alquiler de postes y espacios de fuentes de poder, con base en los montos establecidos en los contratos con cada empresa de cable. Establecer las acciones que se aplicaran, para gestionar las sumas dejadas de cobrar a las empresas que se indican en el anexo N°1 de esta observación.

(proceso de control)

2) Es conveniente que la Jefatura del Área Administración Financiera, ejecute la supervisión constante para que el funcionario encargado de controlar los alquileres de postes y espacios de fuentes de poder de las empresas de cable, realice el cobro por este servicio con base en el monto establecido en los respectivos contratos.

Nota 1001-0377 enviada el 28 de setiembre de 2018

DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la actividad: Alquiler de postes y transformadores; los contratos suscritos con las empresas a las que se les brinda el servicio de alquiler de postes y transformadores, la garantía de cumplimiento de cada contrato, la gestión de cobro, la existencia de los postes y transformadores en el terreno, la información de los postes y transformadores que se alquilan actualizados en el SIGEL.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas: 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso d); 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión documental; 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas; 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones; 4.5.1 Supervisión constante; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico; 5.1 Sistemas de información; 5.4 Gestión Documental; 5.6 Calidad de la Información; 5.6.1 Confiabilidad; 5.6.2 Oportunidad y 5.6.3 Utilidad.

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), del 07 de junio de 2007; Norma 4.3 Administración de los datos.

Directrices para la Actualización y Mantenimiento del Sistema de Información Geográfica Eléctrica (SIGEL) actualizado al 29 de marzo de 2016 por la Gerencia General, Inciso 1. Propósito, Inciso 3. Contenido, Punto 3.3.6 Alquiler de transformadores, Punto 4 Responsables de la supervisión y su aplicación.

Instructivo "Actualización, Uso de la Tabla de Control y Retiro de los Transformadores por Alquiler en SIGEL" del 29-01-2016 aprobado por la Dirección Distribución de la Energía, punto B. Ingreso al Arcmap, incisos 2.4 al 2.27.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Aplicar las acciones que correspondan para que el funcionario responsable de incorporar la información en el SIGEL en la Unidad Ampliaciones y Mantenimiento del Sistema de Distribución, actualice oportunamente la información de los alquileres de transformadores, según lo establecen las Directrices para la Actualización y Mantenimiento del Sistema de Información, en el punto 3.3.6. Alquiler de transformadores. Es conveniente, establecer las acciones que se aplicaran para subsanar las situaciones indicadas en el Anexo N°1 de esta observación.

(proceso de control)

2) Aplicar las acciones correspondientes para que en el Proceso Sistema de Información Geográfica Eléctrica, se realicen revisiones periódicas en el SIGEL, para comprobar la oportuna actualización y calidad de la información de los alquileres de transformadores, según lo establecen las Directrices para la Actualización y Mantenimiento del Sistema de Información Geográfica Eléctrica, en el punto 4. Responsables de la supervisión y su aplicación.

(proceso de control)

3) Establecer las acciones que correspondan, para que la jefatura de la Unidad Ampliaciones y Mantenimiento del Sistema de Distribución, prepare un documento que comprenda la gestión realizada en su oportunidad ante el ICE para el cobro del alquiler del transformador N° 1224.

Nota 1001-0388 enviada el 03 de octubre de 2018

DIRIGIDO: Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la actividad: Alquiler de postes, espacios para fuentes de poder y ductos; los contratos suscritos con las empresas a las que se les brinda el servicio de alquiler de postes, espacios para fuentes de poder y ductos, los depósitos de garantía estipulados en cada contrato, la información incluida en los expedientes, la supervisión durante la ejecución de los estudios de ingeniería, la gestión de cobro, los procedimientos establecidos y la información de los contratos actualizados en el Sistema de Almacenamiento de Contratos (Visión 2020).

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas: 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 2.5.2 Autorización y aprobación; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisitos de las actividades de control punto 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 institucional; 4.4.3 Registros contables y presupuestarios; 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas; 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones; 4.5.1 Supervisión constante; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico; 5.1 Sistemas de información; 5.4 Gestión Documental; 5.5 Archivo Institucional; 5.6 Calidad de la Información; 5.6.1 Confiabilidad; 5.6.2 Oportunidad y 5.6.3 Utilidad.

Normas para la "Emisión, Revisión E Implementación de Directrices, Reglamentos, Normas, Manuales, Procedimientos, Instructivos y Fórmulas", Alcance. Aprobado por la Gerencia General el 01-10-2007.

Normas para la Construcción de Redes de Comunicación, relacionadas con el Alquiler de Postes y Ductos propiedad de la CNFL. 16-07-2015, adecuación a nueva estructura (RGG002-2015 y circular 2100-0084-2015).

Reglamento para la "Gestión Documental", artículos N°1, N°2, N°12, N°35, N°36, N°71. Aprobado por la Gerencia General el 05-02-2018.

Contrato de Acceso a la Infraestructura de la Red de Distribución Eléctrica de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. firmado entre los clientes y la CNFL, Cláusula Cuarta "Administrador del Contrato", Cláusula Décima Primera "Depósito de Garantía" y Cláusula Décima Segunda "Notificaciones".

Procedimiento "Solicitud de Alquiler de Espacios en Postes y Ductos, Ampliación y Finalización del Contrato", inciso 6.9. Aprobado por la Gerencia General el 19-05-2008.

Manual para la "Elaboración de Documentos", Introducción, 1. Alcance y Aplicación. Aprobado por la Gerencia General el 25-04-2017.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Aplicar las acciones que correspondan, para que el administrador de los contratos en el Área Infocomunicaciones, coordine con las empresas: Corporación OB Group, Irex de Costa Rica, Condominio Monserrat, Residencial Casa Blanca, Residencial Málaga y Condominio Contadores; la formalización de un contrato que regule el servicio por el alquiler de postes que le brinda la CNFL.

(proceso de control)

2) Aplicar las acciones que correspondan, para que la jefatura del Área Infocomunicaciones, coordine la actualización de la información en el Sistema de Almacenamiento de Contratos (Visión 2020) de los contratos suscritos con las empresas: Radiográfica Costarricense S.A. y Residencial Naturaleza del Este.

(proceso de control)

3) Aplicar las acciones necesarias, para que la jefatura del Área Infocomunicaciones, coordine la actualización del procedimiento "Solicitud de Alquiler de Espacios en Postes y Ductos, Ampliación y Finalización del Contrato". Es conveniente, que una vez concluida esta labor se apruebe y oficialice el documento mediante las instancias correspondientes.

(proceso de control)

4) Aplicar las acciones que correspondan, para que la jefatura del Área Infocomunicaciones, documente por escrito el criterio que se utiliza para incorporar la información de respaldo que deben contener los expedientes por

estudios de ingeniería para el alquiler de postes, ductos y espacios para fuentes de poder que se suscriben con las empresas a las cuales se les brinda este servicio.

(proceso de control)

5) Establecer las acciones que se aplicaran, para subsanar las situaciones indicadas en el Anexo N°1 de esta observación.

(proceso de control)

6) Aplicar las acciones que correspondan, para que la supervisión que realiza el Área Infocomunicaciones para controlar los estudios de ingeniería por ampliación de redes de telecomunicaciones, se ejecute de forma permanente durante su ejecución y conclusión.

(proceso de control)

7) Aplicar las acciones que correspondan, para que el Administrador del Contrato en el Área Infocomunicaciones revise, actualice y gestione el cobro de los depósitos de garantía que deben cancelar los clientes en función de los nuevos requerimientos y eventuales revisiones que se hayan efectuado a los precios, según lo establece la cláusula primera del "Contrato de Acceso a la Infraestructura de la Red de Distribución Eléctrica de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A."

(proceso de control)

8) Establecer las acciones que se aplicaran, para gestionar las sumas dejadas de cobrar por los depósitos de garantía a las empresas que se indican en el anexo N° 2 de esta observación.

(proceso de control)

9) Aplicar las acciones que correspondan para que le Administrador del Contrato en el Área Infocomunicaciones, coordine con el Área Administración Financiera el registro contable en las cuentas respectivas, el monto actualizado de los depósitos de garantía.

3. 4.3.1 Controlar la compra de energía eléctrica

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

Nota 1001-0367 enviada el 20 de setiembre de 2018

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del subproceso: Compra de energía eléctrica; los procedimientos aplicados en el proceso de compra de energía al ICE, el proceso para la captación de datos de los sistemas de medición instalados, las mediciones de consumo de energía y demanda de ICE y CNFL, las observaciones emitidas por el Área Administración de la Energía de Altos Consumidores en el informe de la factura ICE, el reconocimiento económico del ICE a la CNFL por el manejo operativo de la Planta Hidroeléctrica Brasil y su respectivo convenio.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas: 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; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.5.1 Supervisión constante; 5.4 Gestión documental; 5.6 Calidad de la información; 5.6.1 Confiabilidad; 5.6.2 Oportunidad; 5.6.3 Utilidad; 5.7 Calidad de la comunicación, 5.7.1 Canales y medios de comunicación.

Procedimiento: Revisión de la Factura por Compra de Energía al ICE. Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y circular 2100-0084-2015).

Carta de Compromisos para la Coordinación de la Operación de la Planta Hidroeléctrica Brasil entre el ICE y la CNFL S.A. (CON-008-16 del 29 de abril de 2016).

RECOMENDACIÓN

(procesos de control)

Aplicar las acciones que correspondan, para que la Jefatura del Área Administración de Energía de Altos Consumidores, solicite por escrito al jefe del Área Centro de Control de la Energía, las justificaciones de las situaciones o acontecimientos (salidas de circuitos e indisponibilidades de los transformadores de potencia ubicados en las subestaciones reductoras); que se presentan en la red de distribución eléctrica, con el objetivo de respaldar el informe mensual de la factura del ICE.

4. 4.3.3 Facturación y distribución de facturas

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

Nota 1001-0591 enviada el 30 de noviembre de 2018

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de las actividades: tomar y analizar lectura; generar factura; distribuir factura; la incorporación de las lecturas en el SIPROCOM, los avisos reportados por el lector de medidores, las inconsistencias en el cálculo, la facturación de los medidores dañados, las sumas dejadas de facturar, las fallas en el SIPROCOM, el mantenimiento que se les ejecuta a los equipos dañados, los servicios que presentan consumos inferiores a los 30 kwh, la distribución de las facturas a los clientes, las facturas que son devueltas o no entregadas, los días facturados por cada ciclo de facturación, los costos invertidos por la CNFL para la emisión y distribución de las facturas municipales, la existencia de procedimientos y los informes de la gestión realizada en el proceso de facturación de los servicios eléctricos.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Valorar si el contrato "Para la Lectura de los Sistemas de Medición (Medidores) de Energía de los Servicios Eléctricos" suscrito entre La Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. y Correos de Costa Rica S.A., requiere la incorporación de una cláusula de penalización por errores de lecturas, que le permita a la CNFL

recuperar los costos administrativos y operativos para finalizar el proceso de facturación.

(proceso de control)

2) Aplicar las acciones que correspondan para que la jefatura del Área Técnica de la Unidad Sucursal Desamparados encargada de enviar el informe mensual de lecturas de Correos de Costa Rica S.A a la Unidad Sucursal Guadalupe, aplique lo establecido en la Cláusula Decima Novena "Multas" por lecturas no ejecutadas, en cumplimiento con el contrato "Para la Lectura de los Sistemas de Medición 3 (Medidores) de Energía de los Servicios Eléctricos" suscrito entre La Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. y Correos de Costa Rica S.A.

(proceso de control)

3) Determinar y aplicar las acciones que corresponda para que en el Contrato "Para la Lectura de los Sistemas de Medición (Medidores) de Energía de los Servicios Eléctricos" suscrito entre La Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. y Correos de Costa Rica S.A., se incorpore una cláusula que regule que los funcionarios 4 encargados de las lecturas de los medidores indiquen mediante un aviso las condiciones en los que se encuentran los sistemas de medición instalados.

(proceso de control)

4) Aplicar las acciones que correspondan para comunicar por escrito a los encargados de la facturación, la utilización de la guía que dispone el SIPROCOM al realizar el análisis de las inconsistencias en el cálculo de la facturación de los servicios eléctricos.

(proceso de control)

5) Aplicar las acciones correspondientes para incorporar en el procedimiento "Tipos de Inconsistencias de Energía", la guía que dispone el SIPROCOM para llevar a cabo el análisis de las inconsistencias en el cálculo de la facturación de los servicios eléctricos.

(proceso de control)

6) Tomar las acciones que correspondan, para que el procedimiento "Sumas dejadas de facturar" indique la forma en que el Técnico Comercial de actualización, debe comunicar al Técnico comercial encargado de la gestión de cobro de las Unidades Sucursal Guadalupe, Desamparados y Central, las solicitudes de cambio de medidor e inspección en caso de que detecte una orden que implica una suma dejada de facturar.

5. 4.3.2 Atención al cliente en ventanilla

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

Nota 1001-0597 enviada el 05 de diciembre de 2018

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la actividad: Atender al cliente en ventanilla;

el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la Ley N° 7600 (discapacidad), Ley N° 8220 (protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos) y la Ley N° 7935 (persona adulta mayor), los trámites planteados por los clientes, los reclamos sobre daños con responsabilidad civil, los trámites por anulación de solicitudes, cambios de tarifas, exoneración del impuesto de ventas y de renta, retiro de medidores y cables, la reconexión y desconexión de servicios solicitados por los clientes, la existencia de un programa de capacitación para el personal que brinda atención en los módulos, los procedimientos que se aplican cuando se presentan fallas y salidas de los sistemas automatizados que se utilizan para atender a los clientes, los mecanismos que se utilizan para obtener la percepción de los servicios ofrecidos al cliente, el Sistema de Administración de Filas, la existencia de procedimientos y los informes de la gestión realizada en el proceso de la atención al cliente en ventanilla.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Efectuar un análisis de la nota 2201-0133-2018 del 31 de agosto de 2018, en coordinación con la Asesoría Jurídica Empresarial, para determinar la viabilidad de disponer de un funcionario que autorice los trámites generados en la atención en ventanilla de los Módulos Belén y Tres Ríos, en ausencia de las jefaturas de las Unidades Sucursales Heredia y Desamparados y del Área Comercial de estas dependencias.

(proceso de control)

2) Aplicar las acciones que correspondan para que en las Unidades Sucursales Heredia y Desamparados, disponga de un funcionarios que autorice los trámites generados en la atención en ventanilla de los Módulos Belén y Tres Ríos, en ausencia de las jefaturas responsables de esta actividad.

(proceso de control)

3) Aplicar las acciones que correspondan para que en los módulos Belén y Tres Ríos, se disponga de un buzón de sugerencias que le permita a los clientes plantear sus inconformidades, en relación con los servicios que se les brinda en la atención en ventanilla.

(proceso de control)

4) Aplicar las acciones que correspondan para que las jefaturas de las Unidades Sucursal Heredia y Sucursal Desamparados, elaboren un plan de sustitución para los funcionarios que disfrutan del tiempo de comidas o descanso, garantizando la atención oportuna y eficiente del cliente en estas dependencias.

6. 4.3.4 Gestión de cobro y devoluciones de efectivo

Proceso: Gestión de la comercialización. Subprocesos: gestionar cobro y devoluciones. Actividades: recaudar, gestionar la morosidad, devoluciones de efectivo. Alcance: Unidades Sucursal Guadalupe, Sucursal Desamparados, Sucursal Central, Área Administración de la Recaudación y Auxiliares Contables.

Nota 1001-0615 enviada el 14 de diciembre de 2018

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de las actividades: Recaudar, gestionar la morosidad y devoluciones de efectivo; las entregas parciales del ingreso recibido por cada cajero, los controles que se aplican en relación con los depósitos diarios que realiza el supervisor de cajas, el seguimiento de los datos enviados al Área Administración Financiera, los procedimientos para establecer los faltantes y sobrantes de los cajeros de la Compañía, el período medio de cobro mensual, el plan de contingencias que se aplica en las sucursales para llevar a cabo la recaudación, los mecanismos existentes para realizar la gestión de cobro de los servicios, el proceso de traspaso de cuentas pendientes a incobrables, los procedimientos establecidos para controlar el trámite de las devoluciones de dinero en efectivo a favor del cliente, por reclamos de pagos no registrados, dobles, anticipados o por error y los informes de rendición de cuentas de la gestión de cobro realizada.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Comunicar a las jefaturas del Área Comercial de las Unidades Sucursales Guadalupe y Desamparados, la importancia de verificar que se cumpla con lo indicado en el Procedimiento: "Entrega parcial de dinero efectivo y otros valores", en relación con los adelantos parciales que deben efectuar los cajeros del efectivo que tienen en custodia; cuando este exceda al millón de colones (¢1.000.000,00).

(proceso de control)

2) Determinar la viabilidad de revisar los supuestos incluidos en la "Directriz para la Declaratoria de una Deuda como Incobrable". De acuerdo con los resultados obtenidos, es conveniente comunicar a los funcionarios encargados de la gestión de cobro en las Unidades Sucursales Guadalupe, Central y Desamparados, la forma de cómo aplicar esta normativa.

(proceso de control)

3) Aplicar las acciones que correspondan para determinar la viabilidad de disponer de un documento que comprenda la normativa que se debe aplicar para la gestión de cobro de las campañas de liquidaciones, preliquidaciones y de convenios de pago vencidos de 0 30 días; definidas por la Dirección Comercialización.

(proceso de control)

4) Aplicar las acciones necesarias para subsanar las situaciones indicadas en los puntos a), b), c) y d) de esta observación.

ÁREA ESTRATEGIA Y DESARROLLO DE NEGOCIOS

4.4.2 Proyectos empresariales: Proyecto Construcción de la Red Subterránea para la Zona Industrial de Belén (ZIB) (Pertenece al Plan de Trabajo 2017)

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

Nota 1001-0328 enviada el 28 de agosto de 2018

DIRIGIDO: Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del subproceso Administrar la ejecución de proyectos empresariales; el cumplimiento del cronograma establecido para la ejecución del proyecto, el monitoreo de las disposiciones contractuales, las especificaciones técnicas de los equipos a instalar, los equipos técnicos, eléctricos y mecánicos que fueron instalados a la fecha de ejecución del estudio, la supervisión que realiza el Área de Ejecución de Proyectos Empresariales sobre el avance del proyecto.
--

Normas de Control Interno para el sector Público R-CO-9-2009, normas: 1.1 Sistema de control interno (SCI), 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, 2.5.2 Autorización y aprobación, 3.1 Valoración del riesgo, 4.1 Actividades de control, 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión constante, 4.5.2 Gestión de proyectos inciso c), 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico, 5.6 Calidad de la Información.
--

Reglamento para los Procesos de Contratación de las Empresas del Instituto Costarricense de Electricidad del 14 de marzo del 2016, Artículo 4. Jerarquía de las Fuentes de Derecho, incisos d) y f).

Cartel de la Contratación Directa N° 2017PP-000040-PROV del 20 de enero del 2017. Servicio Llave en Mano para la Construcción de la Obra Civil en la Red Subterránea de la Zona Industrial de Belén, Capítulo 1. Condiciones particulares, punto 13. Cláusula penal y multas.
--

Manual para la Planificación y Administración de Proyectos (Gerencia General diciembre 2016), puntos: 5.2.3.11 Control de Calidad, 5.1.3.2 Estudio técnico, 5.2.4 Monitoreo y Control, 5.2.3.8 Control del Alcance, 5.2.3.12 Control de las comunicaciones, 5.2.3.14 Control de las adquisiciones.

Procedimiento Diseño y Supervisión de un Estudio de Ingeniería para Distribución Subterránea (RGG-002-2015 y circular 2100-0084-2015), puntos: 6.14, 6.15, 6.16. Manual para redes de distribución eléctrica subterránea 19 9 34 5 kv. (ICE-CIEMI-CNFL julio 2006).
--

RECOMENDACIÓN

<i>(proceso de control)</i>

El funcionario encargado de la administración del contrato, debe llevar a cabo las acciones correspondientes para aplicar la cláusula penal y multas establecida en el punto 13 del Cartel de la Contratación Directa N° 2017PP-000040-PROV por el atraso en la ejecución de la primera etapa del Proyecto Construcción de la Red Subterránea para la Zona Industrial de Belén (ZIB), según lo establece el Reglamento para Procesos de Contratación de las Empresas del Instituto Costarricense de Electricidad, Artículo 4. Jerarquía de las Fuentes de Derecho citado en la observación.

1. 4.4.1 Proyectos Empresariales (Proyecto Construcción de la Red Subterránea para la Zona Industrial Belén)

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

Nota 1001-0612 enviada el 13 de diciembre de 2018

DIRIGIDO: Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la actividad: Ejecución de proyectos empresariales; el cumplimiento del cronograma establecido para la ejecución de este proyecto, los controles implementados para el monitoreo de la calidad y de las disposiciones contractuales (aspectos técnicos), los equipos técnicos, eléctricos y mecánicos que fueron instalados, las especificaciones técnicas de los equipos a instalar, la supervisión que ejecuta el Área de Ejecución de Proyectos Empresariales y los informes de avance sobre la ejecución de este proyecto.

CONCLUSIÓN
El Área Ejecución de Proyectos Empresariales, encargada de Administrar la ejecución del Proyecto Construcción de la Red Subterránea para la Zona Industrial Belén, ejecutó las actividades de control indicadas en el informe y revisadas al 19 de noviembre de 2018 de forma eficiente y eficaz, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

2. 4.4.2 Proyectos Empresariales (Proyecto Reconstrucción de la Red de Distribución Eléctrica Sector San José Norte - Oeste)

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

Nota 1001-0613 enviada el 13 de diciembre de 2018

DIRIGIDO: Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la actividad: Ejecución de proyectos empresariales; el cumplimiento del cronograma establecido para la ejecución de este proyecto, los controles implementados para el monitoreo de la calidad y de las disposiciones contractuales (aspectos técnicos), los equipos técnicos, eléctricos y mecánicos que fueron instalados, las especificaciones técnicas de los equipos a instalar, la supervisión que ejecuta el Área de Ejecución de Proyectos Empresariales y los informes de avance sobre la ejecución de este proyecto.

CONCLUSIÓN
El Área Ejecución de Proyectos Empresariales, encargada de Administrar la ejecución del Proyecto Reconstrucción de la Red de Distribución Eléctrica Sector San José Norte – Oeste,

ejecutó las actividades de control indicadas en el informe y revisadas al 05 de diciembre de 2018 de forma eficiente y eficaz, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.
--

ESTUDIOS EJECUTADOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN

ÁREA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

1. 4.4.3 Desarrollo y mantenimiento de la Infraestructura Civil

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

OBJETIVO

Analizar 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.

ÁREA GERENCIA

1. 4.5.1 Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía

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

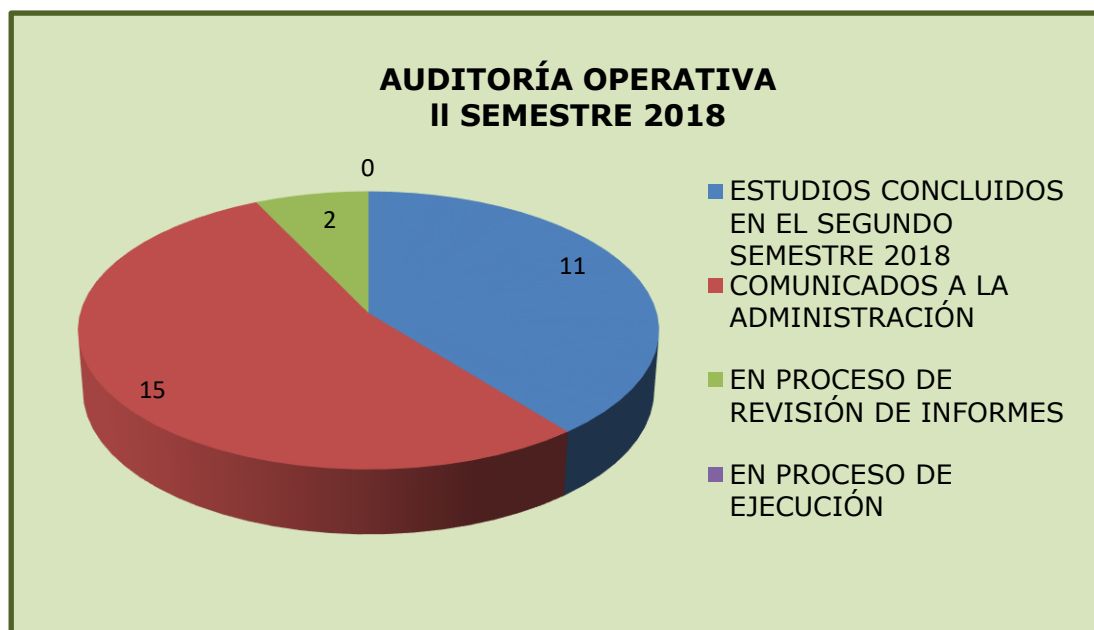
OBJETIVO

Evaluar la gestión administrativa, operativa y financiera en la Unidad de recuperación y control de pérdidas de energía, para determinar el logro de los objetivos desde su creación y los mecanismos establecidos para controlar el proceso de recuperación de las pérdidas de energía, con el propósito de comprobar que se están utilizando los recursos en forma eficiente, eficaz y económica.

En resumen, de 17 servicios de auditoría programados en el Plan de Trabajo 2018 para el Área Auditoría Operativa, seis fueron concluidos en el primer semestre y 11 en el segundo semestre.

En este semestre se comunicaron los resultados de 15 estudios; dos están en proceso de revisión del informe y no hay estudios en proceso de ejecución. *Además, en este semestre se comunicó el resultado de un estudio ejecutado en el segundo semestre de 2017.*

A continuación se presenta gráficamente:



ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

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

ÁREA COMERCIALIZACIÓN

1. 4.3.9 Facturación y distribución de facturas (Unidades Sucursal Escazú y Heredia)

Nota 1001-0635 enviada el 21 de diciembre de 2018

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

RESULTADOS OBTENIDOS

De cinco recomendaciones formuladas, cuatro fueron atendidas y una está en ese proceso.

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Las acciones que se aplicaran para atender los aspectos indicados en la recomendación, se encuentran en proceso de ejecución.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN
En correo electrónico del 06-12-18 el Asistente de la Dirección Comercialización manifestó lo siguiente: “Con la autorización del Sr. Adán Marchena López, Subdirector Comercialización y conforme a su correo con respecto al seguimiento del informe 1001-0087-2018 “Facturación y distribución de facturas” le indico: <i>1-Para el cumplimiento de la recomendación lo primero era tener las condiciones en el sistema SIRPOCOM, para lo cual se realizó el mantenimiento respectivo.</i> <i>2-Se debe capacitar a los funcionarios de las Unidades de sucursales. (Capacitación que efectuará la Administración del sistema y la que está coordinando con las Jefaturas de Sucursal).</i> <i>3-La capacitación se estará programando entre el 10 y 19 de diciembre.</i> <i>4-Hasta cumplir con la capacitación el estado de estos medidores no se actualizan, ya que esto implica revisarlos para cambiar su categorización en el sistema y poner el tipo de instalación en el SIPROCOM”.</i>

2. 4.3.4 Atención al cliente en ventanilla (Unidades Sucursal Guadalupe y Desamparados)

Nota 1001-0636 enviada el 21 de diciembre de 2018

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada, se encuentra en proceso de aplicación.

RECOMENDACIÓN
Tomar las acciones que correspondan para que el jefe de la Unidad Sucursal Desamparados, coordine con la jefatura del Área Servicios Generales las medidas que se aplicaran para subsanar los aspectos relacionados con la apertura de las puertas de los servicios sanitarios; la altura que presentan los espejos instalados en los muebles del lavatorio; la altura del mostrador de recepción y de la caja rápida del Área Comercial de atención al cliente, en cumplimiento con las especificaciones técnicas establecidas en el Reglamento de la Ley 7600 sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, artículos 114), 144) y 148).

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Las acciones para atender los aspectos indicados en la recomendación, se encuentran en proceso de aplicación.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN
En correo electrónico del 27-09-2018 el Encargado del Proceso Arquitectura y Desarrollo de Edificaciones manifestó lo siguiente:

"... se realizó una inspección en sitio semanas atrás y se determinó lo siguiente con respecto a los incumplimientos:

A) Los lavatorios de servicios sanitarios de atención al público no cumplen con la altura establecida por Ley 7600 (actualmente tiene 0.87cm) y para poder realizar el ajuste es necesario demoler el existente.

B) Las puertas de los servicios sanitarios de atención al público deben abrir hacia afuera, sin embargo solamente uno de los servicios puede presentar una mejora para cumplir con la condición ya que la otra por la posición frente a pasillo no se podría realizar el cambio de dirección.

C) El mostrador de recepción presenta 1.10m de altura y el mostrador de la caja rápida tiene 1.16m los cuales no cumplen y la única solución es realizar el cambio total de los muebles, costo que es bastante alto según nuestra experiencia.

Por la condición de remodelación reciente que presenta la Sucursal y las garantías vigentes por parte de la empresa que finalizó las obras, de momento la única opción que se considera es que la misma empresa que realizó los trabajos sea la que cotice los cambios necesarios y así poder seguir conservando dichas garantías, por lo que estamos a la espera de que se nos presente las respectivas cotizaciones".

3. 4.3.6 Solicitudes de servicios monofásicos de medición

Nota 1001-0007 enviada el 10 de enero de 2019

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

RESULTADOS OBTENIDOS

De cinco recomendaciones formuladas, una fue atendida y cuatro se encuentran en ese proceso.

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Las acciones para atender el aspecto solicitado en la recomendación, se encuentran en proceso de aplicación.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 10-12-18 la Jefatura de la Unidad Sucursal Heredia manifestó lo siguiente:

"...estaremos agendando el tema en nuestra próxima reunión de jefaturas técnicas para revisar sus inquietudes y le estaremos respondiendo con la premura del caso..."

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Mediante la revisión de los documentos correspondientes (Formularios F-185 "Control de calidad e inspección del gasto de materiales en la instalación de servicios eléctricos", F-468 "Reporte de visita"; referidos a la supervisión sobre el uso de los formularios vigentes que se utilizan en el proceso de instalación de servicios monofásicos de medición), se determinó que el aspecto planteado en la recomendación fue atendido por las Unidades Sucursal Guadalupe y Desamparados. Las acciones que se aplicarán en la Unidad Sucursal Central, se encuentran en proceso de aplicación.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN
En correo electrónico del 09-01-19, el Asistente de la Dirección Comercialización manifestó lo siguiente: <i>"...De acuerdo a la nota 4175-0333-2018 en reunión efectuada se analizaron los puntos referentes a este tema y se giraron las instrucciones respectivas (Cabe señalar si no me equivoco que el Jefe del Área Técnica de la Sucursal Central en su momento era el Sr. Michael Miranda) por lo cual José Corella aduce desconocimiento..."</i>

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Las acciones para atender el aspecto solicitado en la recomendación, se encuentran en proceso de aplicación.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN
En correo electrónico del 18-12-18, la Jefatura de la Sucursal Escazú manifestó lo siguiente: <i>"...Ya lo hemos analizado en ese seno y la situación que se está dando en todas las Sucursales es que el volumen de bases que se entregan es muy poco. Por ejemplo en promedio se hacen unos 200 servicios nuevos por mes en cada sucursal y el promedio de base entregado es de 5 bases mensuales por Sucursal. Esto tiene una razón lógica el indicador de instalación de servicios nuevos..." Disminuir a 1,70 días hábiles el tiempo promedio de ejecución de servicios nuevos en Baja Tensión durante el año 2018...", por lo tanto los clientes una vez que llegan a solicitar los servicios nuevos monofásicos ya tienen que tener listo la instalación de la base y los otros accesorios de la acometida eléctrica. Además a nivel de Siprocom cuando se hace un servicio nuevo hay un check para identificar</i>

si se entregó base o no. Vamos a retomar el tema en la próxima reunión de Jefes Comerciales programada para el 07 de enero 2019 con el fin de ver la viabilidad del tema..."

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Las acciones para atender los aspectos solicitados en la recomendación, se encuentran en proceso de aplicación.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 09-01-19, el Asistente de la Dirección Comercialización manifestó lo siguiente:

"...Con respecto a este punto, te indico que el Sr. Gustavo Godínez te hizo algunas aclaraciones con respecto a que el volumen de entrega de base es muy bajo. Además que el tema seria nuevamente llevado a la próxima reunión de Jefes Comerciales para dar nuevamente las indicaciones respectivas sobre incluir la indicación sobre la entrega de bases en el sistema SIRPOCOM..."

ÁREA GENERACIÓN DE LA ENERGÍA

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

Nota 1001-0001 enviada el 08 de enero de 2019

DIRIGIDO: Dirección Generación de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS

Las dos recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó en proceso de aplicación, una fue atendida y una continua en esa misma condición.

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Las acciones para atender las actividades de "Contratar los trabajos" y "Ejecutar la estabilización" de la Planta Hidroeléctrica El Encanto (Embalse Río Aranjuez) al 19 de diciembre de 2018 se encuentran en proceso de aplicación debido a que el plazo para atenderlas aún no ha vencido. Al respecto, el plazo para concluir con la actividad de "Contratar los trabajos" es febrero 2019 y con la actividad de "Ejecutar la estabilización" es abril 2019.

Las acciones para atender las actividades correspondientes a “Elaborar el diseño por elemento finito” y “Elaborar el presupuesto y la correspondiente solicitud” de esta Planta, también se encuentran en proceso de aplicación.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

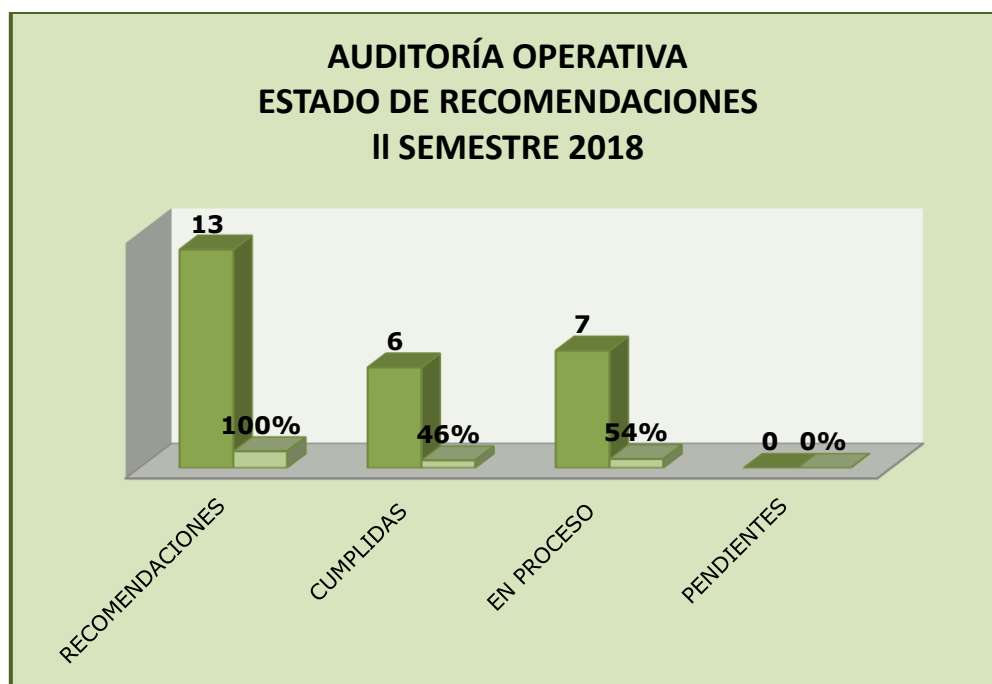
En correo electrónico del 19-12-18, la jefatura del Área Mejoras en Infraestructura Civil de la Dirección Generación de la Energía manifestó lo siguiente:

"De acuerdo a lo conversado por teléfono, se adjuntan las especificaciones técnicas y diseños conceptuales que se adjuntaron para la contratación 2018PP-000728-2000000001, la cual se debió declarar desierta, ya que no se recibieron ofertas para dicha contratación (...)

(...) es importante anotar que se trató de realizar una contratación directa pero se realizó un estudio de mercado con empresas que se dedican a este tipo de trabajos y lo indicado por ellos es que debido a lo solicitado, la disponibilidad que tienen dichas empresas para ejecutar los trabajos por los tiempos de Navidad y año nuevo, los podríamos realizar hasta enero del 2018. Y que esta fue la razón fundamental por la cual no participaron en el concurso antes descrito.

De acuerdo a lo anterior se planteará continuar con la contratación para iniciar la ejecución de dichos trabajos en el mes de enero del 2019."

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 13 recomendaciones formuladas, seis (46%) fueron cumplidas y siete (54%) se encuentran en proceso de aplicación, tal como se muestra en el siguiente gráfico:



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

AUDITORÍA OPERATIVA						
RECOMENDACIONES EN PROCESO Y PENDIENTES						
AL 31-12-18						
Nota N°	Fecha	Dependencia Encargada	Cantidad	Estado		Justificada
				Proceso	Pendiente	
1001-0087	07/03/2018	Dirección Comercialización	1	1	-	Si
1001-0228	08/06/2018	Dirección Comercialización	1	1	-	Si
1001-0581	15/12/2017	Dirección Generación de la Energía	1	1	-	Si
1001-0156	13/04/2018	Dirección Comercialización	4	4	-	Si
Total			7	7	-	Si

3.3 AUDITORÍA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

ESTUDIOS EJECUTADOS Y COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN

ÁREA ESTRATEGÍA Y DESARROLLO DE NEGOCIOS

1. 5.1.4 Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información: Administración y Gestión Equipo de Cómputo y Periféricos (Pc)

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

Nota 1001-0324 enviada el 28 agosto de 2018

DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la dotación, operación y mantenimiento de la infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones sobre las actividades asociadas al Proceso Dotación y Soporte a Usuario; administración y gestión del ciclo de vida de los equipos de cómputo y periféricos; metodología y mecanismos de control del inventario de activos; adquisición, seguridad, desempeño, configuración y licencias de software; plan de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo, servicios prestados por terceros y administración de desechos informáticos; gestión del cobro a funcionarios por daños o pérdida del equipo asignado, de acuerdo con lo que establece la normativa técnica y jurídica que regula este proceso. Normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE, norma 1.2 Objetivos del SCI; inciso c., 1.4 Responsabilidad de jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 4.1 Actividades de Control; incisos e. y f., 4.2 Requisitos de las actividades de control; 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones; 4.5.1 Supervisión constante; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico y 5.4 Gestión documental. Normas para la emisión, revisión e implementación de Directrices, Reglamentos, Instructivos y Fórmulas N 21 01/10/07-CNFL, Capítulo II Emisión y Revisión de documentos, Artículo 2 y Capítulo III, Artículo 8. Responsabilidades, párrafo 5.
RECOMENDACIÓN
(proceso de control) Actualizar el “Manual para la Aplicación de Deducciones a Funcionarios” en aspectos de forma, descripción detallada de las actividades asociadas a la aplicación de deducciones a funcionarios, montos a cobrar, tabla de deducciones y plazos, para mantenerlos actualizados de acuerdo con las condiciones actuales y costos de mercado.

Nota 1001-0329 enviada el 28 agosto de 2018

DIRIGIDO: Área de Infraestructura y Operación de Servicios de TI

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la dotación, operación y mantenimiento de la infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones sobre las actividades asociadas al Proceso Dotación y Soporte a Usuario (PDSU); administración y gestión del ciclo de vida de los equipos de cómputo y periféricos; metodología y mecanismos de control del inventario de activos; adquisición, seguridad, desempeño, configuración y licencias de software; plan de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo, servicios prestados por terceros y administración de desechos informáticos; gestión del cobro a funcionarios por daños o pérdida del equipo asignado, de acuerdo con lo que establece la normativa técnica y jurídica que regula este proceso.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas inciso c. 1.2 Objetivos del SCI; 1.4 Responsabilidad de jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 4.1 Actividades de Control; incisos b., c., d. y e. 4.2 Requisitos de las actividades de control; inciso c, d y g. 4.3.1 Relaciones para la administración de activos; 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones; 4.5.1 Supervisión Constante y 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico.

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información N-2-2007-CO-DFOE, normas: inciso b., 1.4.6 Seguridad en la implementación y mantenimiento de software e infraestructura tecnológica; 1.4.7 Continuidad de los servicios TI; 3.1 Consideraciones generales de la implementación de TI; 3.3 Implementación de Infraestructura Tecnológica; incisos a., e., i., 4.2 Administración y Operación de la Plataforma Tecnológica; 4.4 Atención de requerimientos de los usuarios de TI.

Normas para la Implementación de Programas Antivirus en Equipo de Cómputo 04/06/2015-CNFL Adecuación a nueva estructura RGG-002-2015 y Circular 2100-0084-2015; Capítulo II Normas; Artículo 1.

Reglamento para el Uso de Equipos de Cómputo y Programas Informáticos 13/03/2018-CNFL Capítulo II. Deberes y Responsabilidades, Artículo 3. Son deberes y responsabilidades de la UTIC, inciso a., b., d. y g.; Artículo 4. Son responsabilidades de las jefaturas y coordinadores de las dependencias, inciso e.

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones 04/06/2015-CNFL Adecuación a nueva estructura RGG-002-2015 y Circular 2100-0084-2015; 1.5 Administración de la Inversión; 3.4 Aseguramiento de la Continuidad del Servicios; 3.9 Administración de la Configuración; 3.10 Administración de Problemas e incidentes; 3.13 Administración de Operaciones; 4.1 Monitoreo de los procesos de TIC; 4.2 Evaluación del Control; punto 4. Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones, Adquisición e Implementación.

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

Modelo COBIT 5, Proceso, BAI03.10 Mantener Soluciones y BAI09 Gestionar los Activos, Dominio: Construir, Adquirir e Implementar.

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

RECOMENDACIONES
<i>(proceso de control)</i> 1) Establecer acciones para subsanar la situación detallada sobre la distribución de los equipos de cómputo adquiridos en la compra No. 4938 del 12 de agosto de 2016, con el fin de ejercer la supervisión constante para que se administre de manera efectiva y eficiente la puesta en funcionamiento de los equipos, y atender lo que establece la normativa que regula la actividad. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que correspondan.
<i>(proceso de control)</i> 2) Documentar la gestión y diagnóstico que se realiza sobre los equipos de cómputo reportados con daños realizados por los usuarios responsables, con el fin de validar y determinar la calidad, efectividad y eficiencia con que se ejecutan las investigaciones. De acuerdo con los resultados obtenidos, tomar las acciones que correspondan de acuerdo con la normativa que regula la actividad.
<i>(proceso de control)</i> 3) Elaborar el plan operativo sobre el mantenimiento preventivo para los equipos de cómputo y periféricos, con el fin de garantizar de manera razonable la eficiencia y eficacia de las operaciones en relación con el tiempo, presupuesto, requerimientos técnicos y necesidades del usuario.
<i>(proceso de control)</i> 4) Establecer un plan de acción para gestionar los reportes de análisis de datos sobre los eventos de rendimiento que a nivel de hardware y software suministra la herramienta "Kaspersky Security Center" de los equipos de cómputo que se encuentran registradas y conectadas al dominio de la CNFL, con el fin de ejecutar las actividades con base en una programación eficiente y efectiva en relación con el tiempo, presupuesto, requerimientos técnicos y necesidades de la CNFL.
<i>(proceso de control)</i> 5) Establecer acciones para subsanar la situación detallada sobre la administración de las licencias de uso de software vigentes y autorizadas en la CNFL, con el fin de ejercer la supervisión constante del registro efectivo y eficiente de éstas, y atender lo que establece la normativa que regula la actividad.

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

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

Nota 1001-0325 enviada el 28 agosto de 2018

DIRIGIDO: Área Administración Sistemas Información Eléctrica

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la revisión de la normativa y directrices que rigen el control de acceso para el Sistema Presupuesto y Diseño de Estudios de Ingeniería (SIPREDI), identificación de las plataformas tecnológicas que lo soportan y la implementación de las herramientas para monitorear el proceso de acceso y riesgos asociados a la actividad.
Normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE, norma 1.2 Objetivos del SCI; 1.4 Responsabilidad de jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 4.1 Actividades de Control; 4.2 Requisitos de las actividades de control; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional y 5.8 Control de sistemas de información.
Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información N-2-2007-CO-DFOE, inciso j., norma 1.4.5 Control de acceso; 1.4.6 Seguridad en la implementación y mantenimiento de software e infraestructura tecnológica e inciso f., 3.1. Consideraciones generales de la implementación de TI.
Normas para el Monitoreo de Bitácoras y Salidas de Información de los Sistemas de Información 04/06/2015 Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y Circular 2100-0084-2015), artículo 3, artículo 4, artículo 5, artículo 6 y artículo 7.
Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones 04/06/2015-CNFL Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y Circular 2100-0084-2015), 3.5 Garantizar la Seguridad Tecnológica.

RECOMENDACIONES
<i>(procesos de control)</i> 1) Gestionar ante el Proceso Sistemas de Información Técnicos el diseño e implementación de reportes o bitácoras de seguridad, para contar con herramientas de control que permitan alertar a la administración ante eventos de seguridad como intentos de ingreso no autorizados, vencimiento de claves, entre otros.
<i>(procesos de control)</i> 2) Establecer cuando se implementen los reportes o bitácoras de seguridad, un plan de monitoreo con el fin de brindar un seguimiento oportuno a los eventos de acceso al SIPREDI.

Nota 1001-0350 enviada el 07 setiembre de 2018

DIRIGIDO: Unidad Tecnologías de Información y Comunicación

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la revisión de la normativa y directrices que rigen el control de acceso para el Sistema Presupuesto y Diseño de Estudios de Ingeniería (SIPREDI), identificación de las plataformas tecnológicas que lo soportan y la implementación de las herramientas para monitorear el proceso de acceso y riesgos asociados a la actividad.
Normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE, norma 1.2 Objetivos del SCI; 1.4 Responsabilidad de jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 4.1 Actividades de Control; 4.2 Requisitos de las actividades de control; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional y 5.8 Control de sistemas de información.

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información N-2-2007-CO-DFOE, inciso j., norma 1.4.5 Control de acceso; 1.4.6 Seguridad en la implementación y mantenimiento de software e infraestructura tecnológica e inciso f., 3.1. Consideraciones generales de la implementación de TI.

Normas para el Monitoreo de Bitácoras y Salidas de Información de los Sistemas de Información 04/06/2015 Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y Circular 2100-0084-2015), artículo 3, artículo 4, artículo 5, artículo 6 y artículo 7.

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones 04/06/2015-CNFL Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y Circular 2100-0084-2015), 3.5 Garantizar la Seguridad Tecnológica.

RECOMENDACIÓN

Establecer las acciones para subsanar la situación detallada sobre el análisis y rediseño del formulario F-388 "Solicitud de inclusión o exclusión a sistemas de Información" con el fin de que se ajuste a las necesidades actuales de la Compañía.

3. 5.1.1. Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información: Seguridad Lógica de los activos de información

Proceso: Dotar, operar y mantener la infraestructura de las tecnologías de información y comunicaciones. Subproceso: Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información. Actividades: Implementación, operación y mantenimiento de la infraestructura de TIC. Alcance: Seguridad Lógica de los activos de información.

Nota 1001-0374 enviada el 26 setiembre de 2018

DIRIGIDO: Gerencia General

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la seguridad lógica en la operación y mantenimiento de la infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones, sobre las actividades asociadas a la gestión y documentación; inventario de accesos lógicos; accesos de red; accesos de usuarios; accesos de servidores y aplicaciones; auditoría y gestión de incidentes; de acuerdo con lo que establece la normativa técnica y jurídica que regula este proceso.

Normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE, norma 1.2 Objetivos del SCI; inciso c., 1.4 Responsabilidad de jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 4.1 Actividades de Control; incisos e. y f., 4.2 Requisitos de las actividades de control; 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones; 4.5.1 Supervisión constante; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico, 5.4 Gestión documental y 5.8 Control de sistemas de información.

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) (CGR): 1.4 Gestión de la seguridad de la información; 1.4.2 Compromiso del personal con la seguridad de la información, 1.4.5 Control de acceso; 1.4.6 Seguridad en la implementación y mantenimiento de software e infraestructura tecnológica.

Normas para la seguridad de las tecnologías de información 04/06/2015-CNFL, Capítulo III Sobre el uso de las contraseñas, Artículo 9 y 11.

Instructivo: Configuración y Políticas de Contraseñas de Active Directory 14/08/2018-CNFL
Apartado 2. Instrucciones, punto 2.6 y Anexo No.1, punto 3 Definiciones.

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones (CNFL): 3.5 Garantizar la Seguridad Tecnológica.

INTE/ISO/IEC 27001:2014 (INTECO): 5.1.1 Políticas para la seguridad de la información; 6.1.1 Roles y responsabilidades de seguridad de la información; 6.2.1 Política de dispositivo móvil; 8.1.1 Inventario de activos; 9.1.2 Acceso a redes y servicios de red; 9.4.1 Restricción de acceso a la información; 12.2.1 Controles contra el código malicioso; 12.6.1 Gestión de vulnerabilidades técnicas; 13.1.1 Controles de red; 13.2.3 Mensajería electrónica.

Nota: Se adjunta ANEXO N.1 como una referencia rápida visual del alcance evaluado en esta oportunidad.

RECOMENDACIONES

(proceso de dirección)

1) Definir y aprobar las Políticas de Seguridad de la Información en la CNFL. Se sugiere utilizar para realizar esta actividad los siguientes aspectos:

- a) Tomar como base lo que detalla la Norma INTE/ISO/IEC 27002:2016 sobre materia de seguridad de la información.
- b) Revisar lo procedente con respecto a la compatibilidad y sinergia en este tema, con la normativa del ICE.

(proceso de control)

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

(proceso de control)

3) Elaborar un plan de trabajo para implementar de manera paulatina todas las actividades que establece el "Marco General para la Gestión de Seguridad de la Información", a parte de lo requerido en las recomendaciones anteriores.

Se sugiere tomar en consideración los siguientes aspectos:

- a) Tomar como base lo que detalla la Norma INTE/ISO/IEC 27002:2016.
- b) Observar el Anexo No.2, que define los "Elementos Claves de la Gestión de Seguridad de la Información".
- c) Revisar, vincular y ajustar; en función de la Política definida en la recomendación No.1, toda la normativa de Seguridad de la Información relacionada.

(proceso de control)

4) Analizar mantener centralizada la gestión sobre la administración de las actividades de la herramienta "Kaspersky", identificadas en los puntos 1, 2 y 3 de la parte #2 del Anexo N°3 adjunto y distribuir y asignar la responsabilidad de la gestión de administración de las actividades 4, 5 y 6 del anexo en referencia entre los diferentes Procesos de la UTIC, para el oportuno control y monitoreo de la seguridad de los diferentes recursos de TIC: Equipos de Red, Servidores y Aplicaciones, Servicios, PCs, entre otros.

(proceso de control)

5) Establecer acciones para realizar los ajustes pertinentes en la configuración de las cuentas del "Active Directory" referidas en esta observación. En los casos que se concluya que se puede permitir la excepción que la contraseña "NO VENCE", debe ser debidamente justificada y documentada, así como las tareas de monitoreo que se realicen, con el fin de que la administración del dominio se ejecute de manera efectiva y se de garantía razonable que se crea conciencia sobre la gestión de la seguridad de la información.

4. 5.1.2. Dotar soluciones informáticas al negocio: Proyecto Modernización Administración Financiera (PMAF)

Proceso: Dotar, operar y mantener la infraestructura de las tecnologías de información y comunicaciones. Subproceso: Dotar Soluciones Informáticas al Negocio. Actividad: Administración de Proyectos. Alcance: Proyecto Modernización Administración Financiera (PMAF).

Nota 1001-0540 enviada el 10 octubre de 2018

DIRIGIDO: Gerencia General

COMUNICACIÓN

Mediante nota 1001-0359 del 11 de setiembre de 2018, se comunicó a la Gerencia General el inicio de la fase de planificación de la Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación (ATIC), sobre: "*Dotar soluciones informáticas al negocio (Proyecto Modernización Administración Financiera - PMAF)*". Como resultado de la finalización de esta fase, se determinó que el Proyecto PMAF en el Grupo ICE en sesión N°06-18 del Comité de Gobierno del PMAF del 23 de agosto de 2018 se toma como acuerdo que se realice una suspensión del contrato por espacio de tres meses, aspecto que se comunica en nota PMAF-0042 del 09 de octubre de 2018. Por lo tanto, se considera no oportuno continuar con el estudio y se trasladará para el Plan de Trabajo del 2019.

5. 5.1.3. Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información

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

Nota 1001-0634 enviada el 20 Diciembre de 2018

DIRIGIDO: Dirección Distribución de Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la revisión de la normativa y directrices que rigen la gestión administrativa y operativa del mantenimiento y soporte al Sistema Presupuesto y Diseño de Estudios de Ingeniería (SIPREDI), en relación con: la normativa vigente, documentación de los sistemas, conservación de la información, integridad de los datos, seguridad de acceso, contrataciones de servicios a terceros, administración de interfaces y continuidad de las operaciones que atiende el sistema; con forme lo establece la Ley N°

9048 "Reforma de la Sección VIII, Delitos Informáticos y Conexos, del Título VII del Código Penal" Gaceta Nº 214 martes 6 de noviembre del 2012, Sección VIII Delitos informáticos y conexos, Artículo 230 Suplantación de identidad.

Normas de Control Interno para el Sector público (N-2-2009-CO-DFOE): inciso c. 1.2 Objetivos del SCI; 1.4 Responsabilidad de jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 2.1 Ambiente de Control. 2.4 Idoneidad del personal, 2.5.1 Delegación de funciones, 2.5.4 Rotación de labores, 4.1. Actividades de control, inciso e 4.2 Requisitos de las actividades de control, 4.4.1 Documentación y registro de la gestión Institucional; 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones; 4.5.1 Supervisión constante; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico; 5.3 Armonización de los sistemas de información con los objetivos; 5.4 Gestión documental; 5.8 Control de sistemas de información y 5.9 Tecnologías de información.

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE): 1.2 Gestión de la calidad; 1.4.2 Compromiso del personal con la seguridad de la información, inciso f y j del 1.4.5 Control de acceso, 1.4.7 Continuidad del Servicio, inciso c y f, 3.1 Consideraciones generales de la implementación TI, inciso a y b, 4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica, 4.3 Administración de los Datos y 4.4 Atención de requerimientos de los usuarios de TI.

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

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

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones 04/06/2015-CNFL Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y Circular 2100-0084-2015); 2.4 Desarrollo de normas y procedimientos, 3.4 Aseguramiento de la continuidad del servicio, 3.5 Garantizar la seguridad tecnológica, 3.7 Educación y capacitación usuarios, 3.8 Apoyo y asistencia a los clientes de TIC, 3.11 Administración de los datos y 3.13 Administración de Operaciones.

Modelo COBIT 5, Proceso, APO01.02 Establecer Roles y Responsabilidades, Dominio: Alinear, Planificar y Organizar, Objetivo de control 01 Gestionar el marco de gestión de TI, proceso BAI05.04 Utilizar y compartir el conocimiento, Dominio: Construir, Adquirir e Implementar y proceso DSS05 Gestionar Servicios de Seguridad, DSS05.04 Gestionar la identidad del usuario y el acceso lógico, punto 7, Dominio: Entrega, Servicio y Soporte.

RECOMENDACIONES

(proceso de dirección)

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

(proceso de dirección)

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

(proceso de dirección)

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

(proceso de control)

4) Revisar las cuentas de usuarios definidas en el SIPREDI, eliminar las de uso común y crear individuales, en atención a lo que establece la Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de información, 1.4.5 Control de acceso y Normas para la Seguridad de las Tecnologías de Información, capítulo III sobre el uso de las contraseñas, artículo 13, y promover el compromiso del personal con la seguridad de la información.

(proceso de control)

5) Solicitar a los administradores del SIPREDI para que no se eliminen los códigos de los usuarios que dejan de utilizar el SIPREDI, con el fin de que se pueda realizar un adecuado y periódico seguimiento al acceso, descripción y asignación de responsabilidades sobre los usuarios que utilizan el sistema.

6. 5.1.5. Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información

Proceso: Dotar, operar y mantener la infraestructura de las tecnologías de información y comunicaciones. Subproceso: Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información. Actividades: mantener sistemas de información, operar y dar mantenimiento al sistema, dar soporte a aplicaciones. Alcance: Sistema Geográfico Eléctrico (SIGEL) y Sistema Administración y Automatización de la Distribución (SAAD).

Nota 1001-0625 enviada el 18 Diciembre de 2018

DIRIGIDO: Dirección Distribución de Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la gestión administrativa y operativa del mantenimiento y soporte al Sistema Geográfico Eléctrico (SIGEL) y Sistema Administración y Automatización de la Distribución (SAAD), en relación con los procesos Gestión de la administración, normativa vigente, documentación de los sistemas, conservación de la información, integridad de los datos, seguridad de acceso, contrataciones de servicios a terceros, administración de interfaces y continuidad de las operaciones que atienden

Normas de Control Interno para el Sector público (N-2-2009-CO-DFOE), inciso c. 1.2 Objetivos del SCI; 1.4 Responsabilidad de jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 4.1. Actividades de control; inciso c. 4.2 Requisitos de las actividades de control; inciso b. y c. 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 eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión constante; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico; 5.1 Sistemas de Información; 5.2 Flexibilidad de los sistemas de información; 5.4 Gestión documental; 5.6 Calidad de la Información, 5.6.1 Confiabilidad, 5.6.2 Oportunidad, 5.6.3 Utilidad; 5.8 Control de Sistemas de Información y 5.9 Tecnologías de información.

Ley No. 6683 de Derechos de Autor y Derechos Conexos emitida por la Asamblea Legislativa, Capítulo I. Obras Protegidas y definiciones, Artículo 4, inciso j y ñ; Artículo 6 y 7.

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), 1.2 Gestión de la calidad; 1.4 Gestión de la seguridad de la información; inciso b. 1.4.6 Seguridad de la implementación y mantenimiento de software en la infraestructura tecnológica; inciso d., e. y f. 1.4.5 Control de acceso; 1.4.7 Continuidad del Servicio; 1.7 Cumplimiento de obligaciones relacionadas con la gestión de TI; 2.3 Infraestructura tecnológica; inciso a., e., g. y i. 3.1 Consideraciones generales de la implementación TI inciso a. 3.3 Implementación de la Infraestructura tecnológica; inciso d. 4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica y 4.3 Administración de datos.

Normas para la Seguridad de las Tecnologías de Información, código 2801-N02, 04/06/2015-CNFL Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y Circular 2100-0084-2015); capítulo acceso a los sistemas de información.

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones. (Código: 0000 PO 06), inciso a. Propósito; apartado Adquisición e Implementación, c. Contenido; punto 1.2 Arquitectura de la Información, 2.2 Adquisición y Mantenimiento de Software, 2.4 Desarrollo de Normas y Procedimientos, 2.5 Instalación y acreditación de Tecnologías y 3.11 Administración de Datos. Reglamento para el uso de equipo de cómputo y programas informáticos, Capítulo III Uso de los Programas Informáticos y del Equipo de Cómputo, artículos 6 y 7.

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

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

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

(proceso de control)

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

(proceso de control)

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

(proceso de control)

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

(proceso de control)

5) Coordinar con la UTIC, como ente rector de las tecnologías de información en la CNFL la autorización de uso de la licencia TOAD, con el fin de satisfacer de manera oportuna todas las actividades relacionadas con la administración de la Base de Datos del SIGEL.

(proceso de control)

6) Gestionar que se adquiera otra licencia del TOAD para atender estas responsabilidades, en caso de que el número de licencias autorizadas para el TOAD sobrepase el límite contratado por la CNFL, o establecer acciones para realizar el análisis formal de otras herramientas que le permitan ejecutar las mismas funciones que el software en detalle.

(proceso de control)

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

7. 5.1.7. Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información

Proceso: Dotar, operar y mantener la infraestructura de las tecnologías de información y comunicaciones. Subproceso: Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información. Actividades: Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Alcance: Área Infraestructura - Proceso Servicios de Conectividad de Red de Infocomunicaciones (Red de Fibra Óptica Pasiva).

Nota 1001-0600 enviada el 06 Diciembre de 2018

DIRIGIDO: Área Infocomunicaciones

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la gestión de pruebas de calidad, y su documentación, en el proceso de dotación y soporte de la infraestructura de red de fibra óptica pasiva; de acuerdo con lo que establece la normativa técnica y jurídica que regula este proceso.

Normas de Control Interno para el Sector público (N-2-2009-CO-DFOE): inciso c. 1.2 Objetivos del SCI; 1.4 Responsabilidad de jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 1.9 Vinculación del SCI con la calidad; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión Institucional; 4.4.2 Formularios uniformes; 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones y 4.5.1 Supervisión constante.

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE): 1.2 Gestión de la calidad; inciso b. 1.4.6 Seguridad de la implementación y mantenimiento de software en la infraestructura tecnológica; 1.4.7 Continuidad del

Servicio, 4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica y 4.6 Administración de servicios prestados por terceros.

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones. (Código: 0000 PO 06): inciso a. propósito; apartado Adquisición e Implementación; 2.4 Desarrollo de Normas y Procedimientos; 2.5 Instalación y acreditación de Tecnologías; 3.9 Administración de la Configuración.

Asociación de Fibra Óptica (FOA): Capítulo 7. Documentación del Proyecto.

Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU): Recomendación UIT-T L.51

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

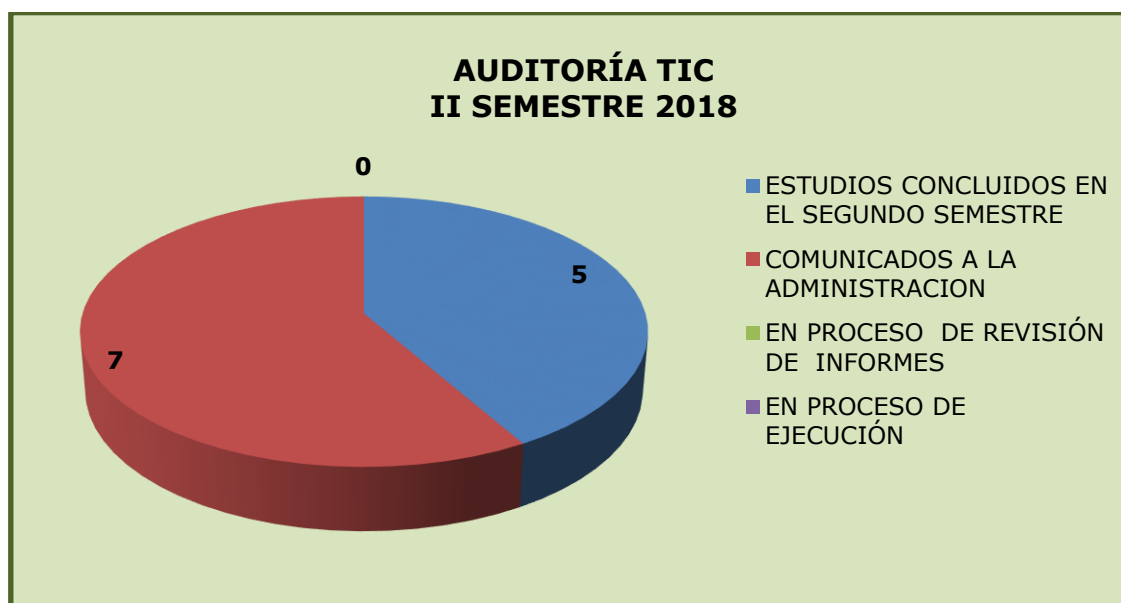
Implementar las actividades formales de documentación y registro de los datos que se generan de las pruebas de cumplimiento y aceptación de los segmentos de red de fibra óptica instalados, con el fin de dar garantía razonable que las tareas asociadas a la implementación de los enlaces de FOP se ejecutan con la calidad requerida.

Se sugiere considerar para estos efectos el “Anexo: Pruebas de Aceptación” que contiene los diferentes tipos de pruebas que se realizan sobre el tema en detalle.

En resumen, de siete servicios de auditoría programados en el Plan Anual de Trabajo de 2018 para el Área Auditoría de Tecnología de Información y Comunicación, dos fueron concluidos en el primer semestre y cinco en este semestre.

En este semestre se comunicaron los resultados de los siete estudios programados; no hay estudios en proceso de revisión de informes, ni en proceso de ejecución.

A continuación se presenta gráficamente:



ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

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

ÁREA ESTRATEGIA Y DESARROLLO DE NEGOCIOS

1. 5.1.2 Mantenimiento de Sistemas Automatizados de Información (CIC) (CALL)

Nota 1001-0626 enviada el 18 de diciembre de 2018

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

Las tres recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban pendientes de aplicar, se encuentran en proceso de aplicación.

RECOMENDACIÓN

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

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

La Jefatura de la Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente (UMGC), en correo del 14-12-18, suministró documento "Análisis de New Features (Sistema CIC DATANET)" como parte de las acciones efectuadas para atender lo solicitado sobre determinar la viabilidad y conveniencia de realizar la actualización del Sistema CIC con las nuevas versiones existentes. Sin embargo, aún está en proceso la definición de la fecha de migración, instalación de las actualizaciones y capacitación respectiva, por lo que la recomendación se encuentra en proceso de aplicación.

RECOMENDACIONES

1. Coordinar con la Jefatura del PSARI quién es el que Administra el Contrato sobre el Soporte y Mantenimiento del Aplicativo CIC del ACALL para definir acciones con el Proveedor del CIC con el propósito de brindar al Usuario final de la Aplicación y a los Técnicos de la UTIC que soportan la Infraestructura; la transferencia de conocimientos sobre la vinculación que existe entre la Infraestructura de Comunicación del "Call Center", la Estructura de la Base de Datos que lo soporta y los Reportes pre-establecidos del "Motor de Reportes" del Aplicativo.
2. Realizar una revisión integral sobre las oportunidades de mejora sobre la calidad de los datos de los reportes pre-establecidos, recopilación y análisis consistentes de los datos; y calidad de la información de los informes de gestión que se elaboran en el ACALL.

SITUACIÓN ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES (EN PROCESO)
La Jefatura de UMGC, en correo del 14-12-18, suministró información de las acciones establecidas para llevar a cabo la transferencia de conocimientos a los usuarios y técnicos del CIC. Sin embargo, aún no se ha concluido el análisis sobre las características del sistema (CIC) aspecto requerido para orientar la capacitación y la revisión integral de las oportunidades de mejora sobre la calidad de los datos de los reportes pre-establecidos, recopilación y análisis consistentes de los datos; y calidad de la información de los informes de gestión que se elaboran en el ACALL, por lo que las recomendaciones se encuentran en proceso de aplicación.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN PARA LAS TRES RECOMENDACIONES
El 11-12-18 se solicitó la Jefatura de la UMGC la justificación de la no atención de la recomendación y en correo del 14-12-18 la Jefatura de la UMGC indicó: <i>"...el atraso en la ejecución de las tareas se debe a la participación de las partes interesadas en el Proyecto de Facturación Electrónica, el cual tenía prioridad para cumplir con lo señalado por el Ministerio de Hacienda.</i> <i>No obstante la Jefatura de la UMGC señaló en correo en detalle que se estiman atender en el primer cuatrimestre del 2019.</i> <i>De acuerdo con las actividades que se han realizado y las que faltan según evidencias remitidas, se determina un porcentaje de avance estimado del 30%. ..."</i>

2. 5.1.5. Mantener la Infraestructura de TIC: Proceso Servicios de conectividad de Red de Infocomunicaciones

Nota 1001-0624 enviada el 18 de Diciembre de 2018

DIRIGIDO: Unidad Tecnologías de Información y Comunicación

RESULTADOS OBTENIDOS
Las cinco recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban pendientes de aplicar, una fue atendida, dos están en proceso de aplicación y dos continúan pendientes.

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
La jefatura del Área Infocomunicaciones (AI), en correo del 04-12-18, suministró evidencia de la incorporación en el documento "Estándares de Infraestructura" los estándares de cableado de red. Sin embargo, el documento está en proceso de revisión y oficialización. La Jefatura del AI en correo en detalle reporta un avance de cumplimiento de un 60%. La fecha para cumplir con lo pendiente es el 31 de enero de 2019 bajo la responsabilidad de los señores Ernesto Ramos y William Alvarado.

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

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)
La Jefatura del AI administración no suministró evidencia de la elaboración método formal para la aplicación de las pruebas durante la instalación de cableado de la red. La Jefatura del AI en correo en detalle indicó que la fecha para cumplir con lo recomendado es el 31 de enero de 2019 bajo la responsabilidad de los señores Ernesto Ramos y William Alvarado.

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

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)
La administración no suministró evidencia de incorporación en el documento "Matriz de Recursos de TIC 2017" un apartado con las medidas definidas para la atención de contingencias en el cableado de red.
La Jefatura del AI, en correo del 04-12-18 indicó que la fecha para cumplir con lo recomendado es la segunda semana de febrero de 2019, bajo la responsabilidad de los señores Ernesto Ramos y William Alvarado.

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
La jefatura del AI, en correo electrónico del 04-12-18, suministró el documento "Bitácora II sesión taller valoración de riesgos de Proceso Dotar, Operar....pdf", donde se evidencia la participación en taller para la valoración de riesgos. Sin embargo, aún no se ha identificado los riesgos específicos a la infraestructura de cableado de red de infocomunicaciones. La Jefatura del AI en correo en detalle reporta un avance de cumplimiento de un 30%. La fecha para cumplir con lo pendiente es el 20 de febrero 2019 bajo la responsabilidad de los señores Ernesto Ramos y William Alvarado.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN PARA LAS CUATRO RECOMENDACIONES
El 28-11-18 se solicitó a la Jefatura del AI la justificación de la no atención de las recomendaciones y en correo del 04-12-18 indicó:
<i>"... aún no se ha finalizado debido que el personal del proceso se ha enfocado en cumplir con las metas de desempeño. Adicionalmente el movimiento de huelga generó atrasos en trabajos que ahora han tenido que atenderse en paralelo con la ejecución de las iniciativas de inversión, las cuales tienen cronogramas muy ajustados para lograr gestionar los pagos</i>

con el presupuesto asignado en el 2018 y evitar la subejecución con el impacto que esto significa a nivel de tarifas....”.

Asimismo, la Jefatura del AI en correo en detalle indica que la fecha para cumplir con lo pendiente es entre enero a febrero 2019, bajo la responsabilidad de los señores Ernesto Ramos y William Alvarado.

3. 5.1.4 Dotar de Sistemas de Información: Aplicaciones en Agencia Virtual

Nota 1001- 0614 enviada el 14 de Diciembre de 2018

DIRIGIDO: Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente

RESULTADOS OBTENIDOS

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

RECOMENDACIÓN

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

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

La Jefatura Unidad Mercadeo y Gestión del Cliente (UMGC) en correo del 13-12-18 suministra las acciones que se ejecutaron asociadas al análisis y resultado de la investigación sobre las versiones del software de “WhatsApp” y las que a diciembre del 2018 se han efectuado para dotar el recurso adicional al Área de Atención Virtual (AAV) para mejorar la atención de las funciones asociadas al servicio que se brinda a través de la mensajería instantánea de “WhatsApp”; sin embargo, la Jefatura de la UMGc señaló la adjudicación se postergó para el segundo trimestre del 2019 así como el traslado de los recursos al AAV. El porcentaje de avance reportado por la Jefatura de la IMGC en el correo detallado a la fecha del seguimiento es de aproximadamente 60%.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

El 11-12-18 se solicitó a la Jefatura Unidad Mercadeo y Gestión del Cliente (UMGC) la justificación de la no atención de la recomendación y en correo del 13 de diciembre la Jefatura de la UMGc indicó respectivamente:

“...que por asuntos de restricción presupuestaria en el 2018 y apelación presentada por uno de los oferentes sobre la contratación de tercerización del servicio 1026 la cual ofrecería el servicio de chat para múltiples agentes, la adjudicación se postergó al segundo trimestre del 2019 así como el traslado de los recursos para el AAV. El porcentaje de avance reportado por la Jefatura de la IMGC en el correo detallado a la fecha del seguimiento es de aproximadamente 60%...”.

4. 5.1.4 Dotar de Sistemas de Información: Aplicaciones en Agencia Virtual

Nota 1001-0608 enviada el 13 de Diciembre de 2018

DIRIGIDO: Unidad Tecnologías de Información y Comunicación

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

5. 5.1.1 Mantener la Infraestructura Tecnologías de Información y Comunicaciones (servidores)

Nota 1001-0627 enviada el 19 de Diciembre de 2018

DIRIGIDO: Unidad Tecnologías de Información y Comunicación

RESULTADOS OBTENIDOS
Las tres recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportaron dos en proceso de aplicación y una pendiente, continúan en esa misma condición.

RECOMENDACIÓN
Analizar el proceso de cambio para validar que se atiende como un conjunto ordenado de normas y procedimientos, que regulen el funcionamiento que integra todos los elementos que conlleva una gestión de cambio para los servicios que brinda la UTIC. Se sugiere considerar para estos efectos, lo que detalla la "Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE)"; así como lo recomendado por las sanas prácticas, COBIT, ISO 20000, ITIL, entre otros.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
La jefatura de la UTIC, en correo electrónico del 30-11-18, suministró el documento "Bitácora.pdf" donde se evidencia la realización de una reunión por parte de las jefaturas de la UTIC para analizar la propuesta para establecer la gestión de cambios a nivel de UTIC. Sin embargo, el plan de acción para la implementación de la gestión del cambio aún no se ha elaborado. La jefatura de la UTIC en correo mencionado reporta un avance de cumplimiento de un 2%. La fecha para cumplir con lo pendiente es el 30 de setiembre 2019 bajo la responsabilidad de Jefatura de Unidad y Jefaturas de Área de la UTIC.

RECOMENDACIÓN
Analizar la posibilidad de inclusión del análisis de comportamiento por tipos de incidentes, problemas presentados y registro de causas en los reportes generados para la administración de incidentes, que permitan efectuar el estudio de tendencias e identificación de patrones de asuntos recurrentes o ineficiencias, para proporcionar información sobre la mejora continua. Se sugiere se considere para este fin, lo solicitado en las "Normas técnicas para la gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE)" y el marco teórico especializado COBIT 5, ISO 20000, ITIL, entre otros.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
La Jefatura de la UTIC, en correo electrónico del 23-11-18, suministró el documento "INFORME GESTION UTIC (MODELO).XLSX" donde se evidencia la creación de un modelo para la elaboración de los informes de gestión. Sin embargo, en correo del 30-11-18 indica que está pendiente: "... la construcción del sitio donde se gestionará la emisión de los informes de UTIC, generación del mecanismo para atención de eventos de forma oficial e implementación de alertas utilizando herramientas automatizadas en servicios críticos...". En el mismo correo la jefatura reporta un avance de cumplimiento de esta recomendación de un 50%. La fecha para cumplir con lo pendiente es el 29 de marzo 2019 bajo la responsabilidad de Jefatura de Unidad y Jefaturas de Área de la UTIC.

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

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)
La Jefatura de la UTIC, en correo electrónico del 23-11-18, suministró a manera de ejemplo de oficialización el documento "Directriz para el cumplimiento de responsabilidades entre la UTIC y los Administradores.docx". Sin embargo, en correo del 30-11-18 indica que es el único documento que se ha oficializado, por lo que a la fecha del seguimiento la Jefatura de la UTIC no reporta avance de cumplimiento y señala que la recomendación no se ha atendido debido a que: <i>"...Se gestionará, (cuando proceda) la oficialización de los documentos que se utilizan para administrar la gestión del servicio, de cambios y de incidentes ante el Proceso Análisis Administrativo, con forme se vayan atendiendo las actividades del cronograma."</i> Asimismo la Jefatura de la UTIC en correo mencionado indica que la fecha para cumplir con lo pendiente es el 30 de setiembre 2019.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN PARA LAS TRES RECOMENDACIONES
En correo del 19-11-18 se solicitó a la Jefatura de la UTIC la justificación de la no atención de las recomendaciones por lo que en correo del 23-11-18 y 30-11-18 indica: <i>Con relación a la Gestión de cambios detalla: ..</i> <i>"... el plan de acción para la implementación de la gestión del cambio aún no se ha elaborado la implementación de las acciones inicia en junio de 2019 y finaliza en setiembre de 2019, por lo que la recomendación está en proceso de atender".</i> <i>"...está pendiente: "... la construcción del sitio donde se gestionará la emisión de los informes de UTIC, generación del mecanismo para atención de eventos de forma oficial e implementación de alertas utilizando herramientas automatizadas en servicios críticos...".</i> <i>y con el tema de gestión documental se indica:</i> <i>"...Se gestionará, (cuando proceda) la oficialización de los documentos que se utilizan para administrar la gestión del servicio, de cambios y de incidentes ante el Proceso Análisis Administrativo, con forme se vayan atendiendo las actividades del cronograma." "Este plan lo estaremos retomando durante el segundo semestre de este año...."</i>

En el mismo correo la jefatura reporta un avance de cumplimiento de las recomendaciones de un 2%, 0% y 50% respectivamente. La fecha para cumplir con lo pendiente es el 29 de marzo 2019 al 30 de setiembre, bajo la responsabilidad de Jefatura de Unidad y Jefaturas de Área de la UTIC.

6. 5.1.3 Mantenimiento sistemas de información: Portal Empresarial (Intranet/Internet)

Nota 1001-0619 enviada el 17 de Diciembre de 2018

DIRIGIDO: Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente

RESULTADOS OBTENIDOS

Las seis recomendaciones formuladas, cinco fueron atendidas y una se encuentra en proceso de aplicación.

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

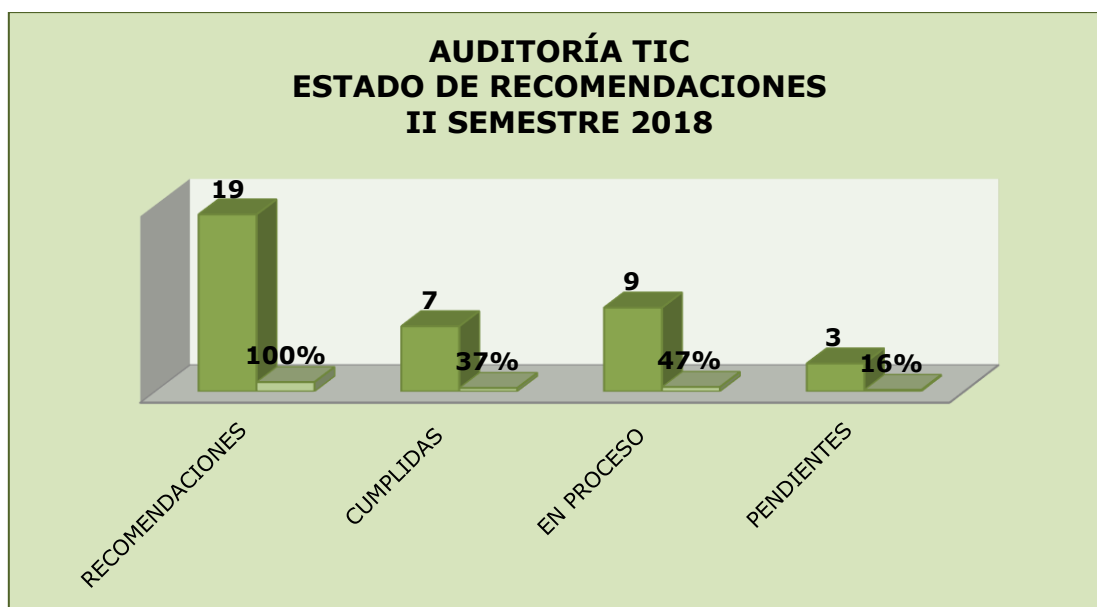
La Jefatura del AAV en la nota 4006-035, 4006-093 del 27-04-18 y 28-09-18, y en correo electrónico del 13-12-18 suministró las gestiones efectuadas ante el Proceso de Capacitación de la Unidad de Talento Humano (UTH), para llevar a cabo los programas de educación y capacitación dirigidos a los usuarios finales y al personal operativo de soporte del AAV; sin embargo, a la fecha del seguimiento los aspectos solicitados en la recomendación están en proceso de ejecución.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

"...En correo del 13-12-18 la Jefatura de la AAV detalla que el plazo para validar las acciones establecidas por el Proceso de Capacitación de la UTH para atender la solicitud de capacitación efectuada por AAVV es enero 2019.

Asimismo, según las actividades realizadas por la administración y evidencias remitidas, se determina un porcentaje de avance estimado del 10%..."

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 19 recomendaciones formuladas, siete (37%) fueron cumplidas, nueve (47%) se encuentran en proceso de aplicación y tres (16%) están pendientes de atender, tal como se muestra en el siguiente gráfico:



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

AUDITORÍA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
RECOMENDACIONES EN PROCESO Y PENDIENTES						
AL 31-12-18						
Nota N°	Fecha	Dependencia Encargada	Cantidad	Estado		Justificada
				Proceso	Pendientes	
1001-0169	28/04/2017	Unidad Tecnologías de Información y Comunicación	3	2	1	Si
1001-0549	11/12/2017	Área Atención Virtual	1	1	0	Si
1001-0579	15/12/2017	Dirección de Comercialización	3	3	0	Si
1001-0085	07/03/2018	Unidad Tecnologías de Información y Comunicación	4	2	2	Si
1001-0169	20/04/2018	Unidad Mercadeo y Gestión del Cliente	1	1	0	Si
Total			12	9	3	

3.4 AUDITORÍA ESTUDIOS ESPECIALES Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS

ESTUDIOS EJECUTADOS Y COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN

ÁREA ADMINISTRATIVA

1. 6.1.1 Aplicación de la Metodología Tarifaria

Actividad. Metodología Tarifaria Ordinaria para el Servicio de Distribución de Energía Eléctrica. Alcance: Aplicación de la metodología tarifaria.

Nota 1001-089 enviada el 30 de noviembre de 2018

DIRIGIDO: Área Tarifas

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados de la gestión administrativa y operativa que realiza la Unidad de Tarifas y Normativa Regulatoria, así como el Área Tarifas, en relación con la presentación de la solicitud del estudio tarifario ordinario del Servicio de Distribución de Energía correspondiente al período 2017-2018, ante la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), valorando el cumplimiento de la normativa que regula esta actividad y las acciones efectuadas con respecto al seguimiento aplicado para cumplir en tiempo y forma con los requisitos solicitados por el ente contralor.
--

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; 4.1 Actividades de control; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión documental; 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico; 5.1 Sistemas de información; 5.4 Gestión Documental; 5.6 Calidad de la Información.

Resolución "RJD 139-2015 del 27 de julio de 2015" emitida por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.
--

CONCLUSIÓN

El estudio no generó recomendaciones al auditado, debido a que de los resultado obtenidos se concluye que la Unidad de Tarifas y Normativa Regulatoria, así como el Área Tarifas, encargadas de la gestión administrativa en la centralización de la documentación requerida para la presentación de la solicitud de aumento tarifario ordinario del Servicio de Distribución de Energía correspondiente al período 2017-2018, disponen de actividades de control que se ejecutan en forma eficiente, eficaz y económica, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

2. 6.1.2 Accidentes de la Flotilla Vehicular

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

Nota 1001-0544 enviada el 11 de octubre de 2018

DIRIGIDO: Área Transportes y Taller

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con los accidentes de la flotilla vehicular; tales como colisiones contra terceros y choques contra objetos fijos. Además, se revisó el cobro a los funcionarios de CNFL por el daño causado a las unidades de la Compañía, se analizó la documentación que debe formar parte del expediente que genera el formulario F-540 Aviso de accidente de tránsito. También se verificó el cumplimiento de requisitos para la presentación del aviso de accidente.
--

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, 1.7 Rendición de cuentas sobre el SCI, 4.1 Actividades de control, 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico, 4.5.1 Supervisión constante y 5.6 Calidad de la información.
--

Reglamento para la organización, uso, control y mantenimiento de los vehículos, Art. 30., emitido el 19 de octubre de 2015.
--

Reglamento Interior de Trabajo, Artículo 44 inciso d., del 06 de setiembre de 1971.
--

Procedimiento Reporte de accidentes de tránsito Responsabilidades, Art. 6.2 inciso c), Art. 6.8, Art. 6.9 inciso a).emitido el 21 de junio de 2011.
--

RECOMENDACIONES

<i>(procesos de control)</i>

1) Incorporar en los expedientes de los accidentes ocurridos en los vehículos números 134, 396, 661, 450 y 560, la documentación faltante; proceder a enviar a la AJE y al ASG la información de los vehículos N° 661 y 560 correspondiente a los accidentes ocurridos el 23 de enero de 2017 y 17 de abril de 2017, respectivamente; y valorar efectuar una revisión general que permita determinar la existencia de casos similares a los indicados, con el propósito de aplicar las medidas que correspondan.
--

<i>(procesos de control)</i>

2) Implementar las acciones necesarias que garanticen mantener en los expedientes de los accidentes, toda la información y que la misma sea enviada puntualmente a la AJE y a la ASG, según corresponda. Asimismo, supervisar oportuna y efectivamente dicha labor, para cumplir con lo que establece la normativa citada.
--

<i>(procesos de control)</i>

3) Aplicar la supervisión requerida para que la Encargada elabore informes que contengan información relacionada con los daños ocasionados al vehículo, la fecha de reparación y de envío a la AJE, el costo y las personas involucradas, el estado de los accidentes de tránsito que requieren proceso judicial, así como de los choques que han tenido las unidades contra objetos fijos.

<i>(procesos de control)</i>

4) Efectuar el seguimiento requerido para que los informes citados en la recomendación anterior sean revisados por la Encargada en forma semestral, con el propósito de que las dependencias encargadas de gestionar el cobro de los costos

de las reparaciones, los realice oportunamente e informe a la jefatura del ATT las acciones realizadas.

(procesos de control)

5) Establecer las medidas de control necesarias que garanticen que los conductores cumplan con las disposiciones que les indica el ATT, para cuando realizan las declaraciones ante los Juzgados de Tránsito.

(procesos de control)

6) Girar instrucciones por escrito a la Encargada, para que implemente los mecanismos de control que permitan cumplir con lo establecido en el artículo 29 del Reglamento, relacionado con los accidente ocurridos contras objetos fijos y cuando el conductor es declarado culpable por los juzgados de tránsito, así como analizar la posibilidad de efectuar una revisión general que permita determinar los accidentes a los que actualmente se le pueda aplicar la normativa citada. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

(procesos de control)

7) Analizar la viabilidad de incorporar en el Reglamento, el cobro de los costos de la reparación de los vehículos de la CNFL, adicional al pago del porcentaje del deducible estipulado en la Convención Colectiva de Trabajo, cuando los conductores son declarados culpables por los Juzgados de Tránsito de haber ocasionado el accidente.

3. 6.1.4 Programa Ético Institucional

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

Nota 1001-0583 enviada el 22 de noviembre de 2018

DIRIGIDO: Unidad Talento Humano

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el Programa Ético Institucional; tales como evaluación del marco institucional y el modelo de madurez sobre la ética organizacional.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, Normas: 1.1 Sistema de control interno; 1.2 Objetivos del SCI incisos a, b, c y d; 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI incisos a, b, d y f; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 2.1 Ambiente de control incisos a, b y c; 2.3 Fortalecimiento de la ética institucional; 4.2 Requisitos de las actividades de control; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.5.1 Supervisión constante; 6.3.2 Autoevaluación periódica del SCI.

Ley General de Control Interno N° 8292 del 31-07-2002, Artículos 10 Responsabilidad por el sistema de control interno; 13 Ambiente de control, inciso a) y 17 Seguimiento del sistema de control interno.

Política Ética de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. de enero 2018. Código de Ética y Conducta del 03-05-2018.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Analizar la posibilidad de que la Comisión utilice como referencia las guías para entrevistas que se encuentran disponibles en la Guía Técnica para el desarrollo de auditorías de la ética, que se ubica en la página de la CGR, las cuales se utilizan para obtener información de los diferentes funcionarios sobre el conocimiento y la opinión que tienen con respecto a la ética institucional que se está implementando en la CNFL. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

(procesos de control)

2) Considerar la viabilidad de solicitar a la Asesoría Jurídica Empresarial o la entidad que corresponda, el asesoramiento que les permita obtener la información sobre la resolución de casos por conductas antiéticas en que incurren los empleados y que han originado la aplicación de medidas disciplinarias, con el propósito de que la Comisión aplique las acciones correspondientes para mejorar la cultura ética de los funcionarios de la CNFL.

(procesos de control)

3) Solicitar a la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, enviar a la Comisión los resultados obtenidos en relación con las preguntas que el cuestionario electrónico contiene en materia de ética, con el propósito de obtener la retroalimentación que le permita aplicar las acciones correspondientes para mejorar la cultura ética de los funcionarios de la CNFL, cuando corresponda.

(procesos de control)

4) Establecer la viabilidad de aplicar el seguimiento respectivo, para que cuando se concluya con la divulgación del Código de ética y conducta actualizado, se obtenga la declaratoria de los funcionarios de la CNFL.

(procesos de control)

5) Analizar la posibilidad de implementar los mecanismos de control necesarios, para que los clientes puedan efectuar declaraciones sobre el conocimiento de conducta ética que tienen para efectuar operaciones con la CNFL.

(procesos de control)

6) Aplicar el seguimiento requerido para que la Comisión continúe con el proceso de coordinación con la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, para que se realice la evaluación e identificación de riesgos asociados a la ética en los sistemas de mayor sensibilidad en la CNFL.

(procesos de control)

7) Proceder a juramentar a todos los miembros de la comisión que a la fecha de este estudio no lo han hecho, así como gestionar su participación en el Taller de Inducción para Comisiones. Además, deben implementar los mecanismos de control para cumplir con lo que establece la norma 4.5.1 citada; de tal forma se evite este tipo de situaciones en el futuro.

4. 6.1.6 Gestión y administración Presupuestaria

Proceso: Gestión y administración de los recursos financieros. Subproceso: Administrar recursos financieros. Alcance: Elaboración y ejecución del presupuesto institucional.

Nota 1001-0557 enviada el 29 de octubre de 2018

DIRIGIDO: Área Presupuesto

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la Gestión y Administración Presupuestaria en las Áreas Servicios Generales y Ejecución de Proyectos Empresariales; el uso del formulario F-222 Informe de Avance Físico de los proyectos contra el reporte de gasto del SACP-Presupuesto; análisis de la justificación de las partidas presupuestadas; el detalle de las solicitudes SIACO de bienes y servicios presupuestados; el suficiente contenido presupuestario de aquellas erogaciones importantes; el cumplimiento de los requisitos que establece el Reglamento para la formulación de presupuestos extraordinarios y aprobación de modificaciones presupuestarias de octubre de 2017. 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; 4.1 Actividades de control; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión documental; 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico; 5.1 Sistemas de información; 5.4 Gestión Documental; 5.6 Calidad de la Información. Normas Técnicas sobre Presupuesto Público (N-1-2012-DC-DFOE, Resolución DC-24-2012 del 27 de febrero de 2012). Reglamento para la Formulación de Presupuestos Extraordinarios y Aprobación de Modificaciones Presupuestarias, emitido el 09 de Octubre de 2017 y aprobado por el Consejo de Administración, sesión Ordinaria N°2432, celebrada el martes 29 de agosto de 2017. Procedimiento Modificaciones Presupuestarias, emitido el 24 de julio de 2018.
CONCLUSIÓN
El estudio no generó recomendaciones al auditado, debido a que de los resultados obtenidos se concluye que el Área Presupuesto, encargada de la gestión y administración presupuestaria de la CNFL, dispone de actividades de control que se ejecutan en forma eficiente, eficaz y económica, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

5. 6.1.7 Contratación, Iluminación Navideña del Paseo Colón

Proceso: Aprovisionar bienes y servicios. Subprocesos: Contratar bienes y servicios; administrar servicios contratados. Actividad: Contratación de bienes y servicios.

Nota 1001-0609 enviada el 13 de diciembre de 2018

DIRIGIDO: Gerente General

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con el proceso de las contrataciones a las empresas Sociedad Anónima Cowat, Productel ESM S.A y Dislumbra Internacional S.A en la iluminación navideña del Paseo Colón, pagos realizados por los servicios de instalación y desinstalación de los equipos de iluminación y préstamo de grúas al contratista. Convenio de otorgamiento de concesión de la Municipalidad de San José a la “La Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A.” para la prestación de servicios de alumbrado público del cantón de San José (Convenio) del 16-06-2008, cláusula segunda y novena. Reglamento para los procesos de contratación de las empresas del ICE del 14-03-2016, artículo 48 inciso j. Reglamento de salud y seguridad ocupacional para la ejecución de las obras o servicios por empresas contratistas, artículos N° 1, 4, 5, 9, 11 y 14.

RECOMENDACIONES
<i>(procesos de control)</i> Realizar las gestiones necesarias, para evitar que en lo sucesivo se presente este tipo de situaciones; de tal forma que se cumpla con el ordenamiento jurídico y técnico, así como lo que establecen las Normas de Control Interno para el Sector Público (N°R-CO-9-2009).

6. 6.1.8 Aplicación del Pliego Tarifario

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

Nota 1001-0347 enviada el 06 de setiembre de 2018

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la actualización y aplicación de las tarifas en el Sistema SIPROCOM mediante el probador de tarifas de dicho sistema, según pliego tarifario aprobado por la Autoridad Regulatoria de los Servicios Públicos (ARESEP), publicado el 21 de diciembre de 2017 en el Diario Oficial La Gaceta, Alcance N° 309 que rige a partir del 01 de enero de 2018, el cual se ubica en el sitio oficial de la CNFL en la Internet. 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 incisos a, b, d, c y f; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 2.5.2 Autorización y aprobación; inciso e., 4.2 Requisitos de las actividades de control; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.5.1 Supervisión constante; 5.6 Calidad de la información; 5.6.1 Confiabilidad, 5.6.2 Oportunidad, 5.6.3 Utilidad y 6.1 Seguimiento del SCI. Procedimiento: Actualización de Tarifas Eléctricas en SIPROCOM, actualización de dependencias el 11 de setiembre de 2015 y adecuado a la nueva estructura mediante RGG-002-2015 y circular 2100-0084-2015.

RECOMENDACIONES
<i>(procesos de control)</i> 1) Elaborar informes por escrito de las actividades relacionadas con la aplicación del pliego tarifario en el Sistema SIPROCOM y definir la periodicidad con que se deben preparar y enviar a la Dirección Comercialización y a la Unidad Tarifas y Normativa Regulatoria, para disponer de información relacionada con este proceso. <i>(procesos de control)</i> 2) Coordinar con Análisis Administrativo, la inclusión en el apartado Responsabilidades del “Jefe de Proceso Administración del Sistema SIPROCOM” del Procedimiento: “Actualización de Tarifas Eléctricas en el SIPROCOM”, el aspecto señalado en la recomendación anterior con el fin de actualizar este documento.

Nota 1001-0008 enviada el 14 de enero de 2019

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la actualización de las tarifas en el Sistema SIPROCOM (módulo probador de tarifas y facturaciones emitidas), así como en el Sitio Web de la CNFL. 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 incisos a., b., d., c. y f.; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 2.5.2 Autorización y aprobación; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.5.1 Supervisión constante; 5.6 Calidad de la información; 5.6.1 Confiabilidad, 5.6.2 Oportunidad, 5.6.3 Utilidad y 6.1 Seguimiento del SCI. Pliego tarifario aprobado por la ARESEP y publicado en el diario oficial la Gaceta, alcance N° 167 del 21-09-2018 que rige a partir del 01-10-2018. Procedimiento actualización de tarifas eléctricas en SIPROCOM del 11-09-2015.

CONCLUSIÓN
El estudio no generó recomendaciones al auditado, debido a que de los resultados obtenidos se concluye que el encargado del Proceso Administración del Sistema SIPROCOM realizó adecuadamente el ajuste de las tarifas por consumo eléctrico aprobadas por la ARESEP a partir del 01-10-2018 en el probador de tarifas, así como en las facturaciones emitidas y en el Sitio Web de la CNFL.

7. 6.1.10 Declaraciones juradas de bienes Servicios

Proceso: Desarrollo y Fortalecimiento del Recurso Humano. Subproceso: Atender planteamientos. Alcance: Declaraciones juradas.

Nota 1001-0582 enviada el 22 de noviembre de 2018

DIRIGIDO: Unidad Talento Humano

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con declaraciones Juradas de bienes; tales como funcionarios obligados a declarar su situación patrimonial, presentación de la declaración inicial, anual y final, deber de informar sobre funcionarios sujetos a la declaración jurada y sanciones administrativas.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, Normas: 1.1 Sistema de control interno; 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisitos de las actividades de control; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.5.1 Supervisión constante; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico y 5.6 Calidad de la información.

Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N° 8422 del 06-10-2004, artículos 21, 22, 28 y 39.

Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública del 12-04-2005, artículos 55, 56, 57, 61, 62, 73, 74, 78 y 79.

Directrices Generales sobre la obligatoriedad de utilizar el módulo de declaraciones juradas para uso de las unidades de Recursos Humanos (D-4-2009-DC-DFOE) del 01-01-2010 y las Directrices para la presentación de la declaración jurada de bienes ante la Contraloría General de la República (R-DC-019-2016) del 11-03-2016.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Analizar la viabilidad de incluir en la Lista, el nombre de los puestos y las dependencias donde actualmente laboran los señores: Guillermo Chinchilla Zúñiga, Juan Pablo González Arce, Marco Sandoval Meza, Juan Carlos Valenciano Padilla y la señora Laura Solera Kikut, así como girar instrucciones por escrito a la Encargada, para que cuando reciba la notificación de realizar cambios en la Lista, proceda de inmediato a efectuarlos.

(procesos de control)

2) Implementar las acciones necesarias que le permitan a la jefatura cumplir con lo indicado en la norma 4.5.1 Supervisión constante de las Normas de Control Interno para el Sector Público citadas.

(procesos de control)

3) Solicitar por escrito a la encargada del Proceso Reclutamiento y Selección, que las acciones de personal de los funcionarios que tienen ascensos para puestos de jefatura y coordinador, se elaboren en el menor tiempo posible, para que las notificaciones sean enviadas oportunamente por el SIRH a la Encargada; de tal forma que no se afecte el proceso de registro de inclusión del personal declarante en la Base.

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

8. Validación Índice de Gestión de las Adquisiciones (IGA)

Nota 1001-0588 enviada el 29 de noviembre de 2018

DIRIGIDO: Contraloría General de la República

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Verificar los resultados presentados por la CNFL del Índice de Gestión de las Adquisiciones (IGA) en forma objetiva e independiente.
CONCLUSIÓN
No se giraron recomendaciones producto del servicio de auditoría ejecutado y finalizado en este semestre, debido a que lo que se realizó fue una validación de la información brindada por la Administración a la Contraloría General de la República para la determinación del Índice de Gestión de Adquisiciones (IGA) de la CNFL.

9. 6.1.5 ESTUDIOS ESPECIALES Y/O ATENCIÓN DENUNCIAS

Atención Denuncias

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Análisis de las denuncias recibidas de acuerdo con el Procedimiento Atención de Denuncias planteadas ante la Auditoría Interna y la normativa jurídica que las regula.
RESULTADOS
En este semestre se recibieron 11 denuncias, de las cuales siete fueron trasladadas a la Administración Activa, una se desestimó y tres restantes están pendientes de valoración. No obstante, la recepción de las mismas se comunicó a los denunciante.

DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2018				
CANTIDAD	VALORADAS			PENDIENTES DE VALORACIÓN
11	8			3
	Trasladadas a la AA	Desestimadas	Advertencia	
	7	1	0	

ESTUDIOS EJECUTADOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN

ÁREA ADMINISTRATIVA

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

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

OBJETIVO

Analizar las actividades sobre la Gestión Integral de Residuos para la compra de llantas por parte de la Compañía, con el fin de comprobar el cumplimiento por parte de la administración del artículo 6 del decreto ejecutivo 38933-S del 17-07-2015, emitido por el Poder Ejecutivo y el Ministerio de Salud.

2. 6.1.11 Contratación de Bienes y Servicios

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

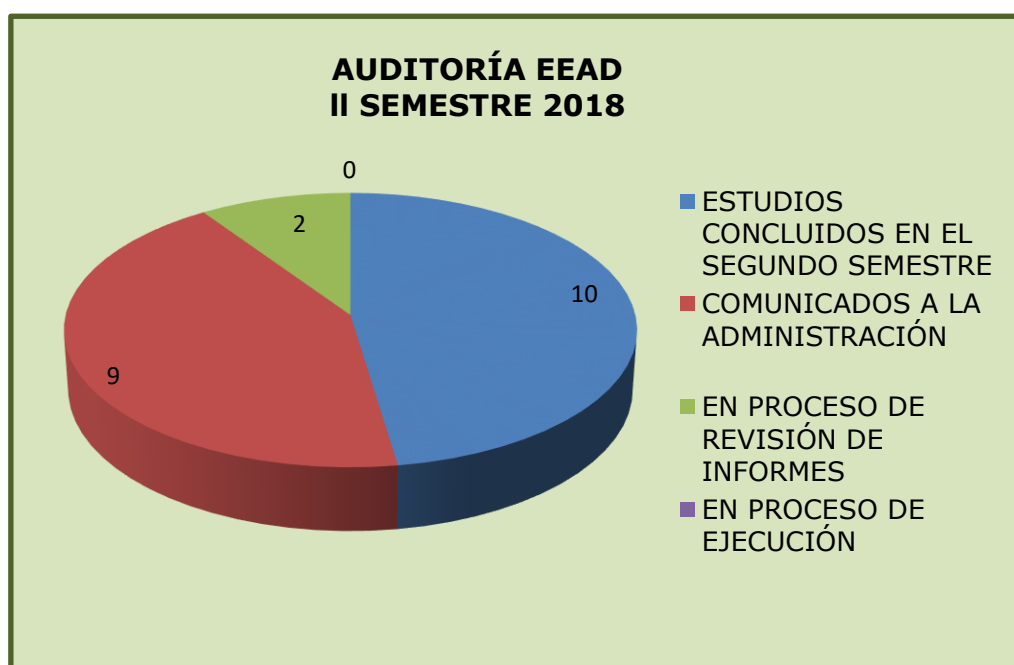
OBJETIVO

Evaluar la gestión administrativa y operativa en la contratación y administración de los bienes y servicios, con el propósito de verificar el cumplimiento de las actividades de control establecidas; y la eficiencia, eficacia y economía de la ejecución de las contrataciones de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

En resumen, de 11 servicios de auditoría programados en el Plan de Trabajo 2018 para el Área Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias, dos fueron concluidos en el primer semestre y diez en el segundo semestre (se ejecutó un estudio demás, no programado).

En este semestre se comunicaron los resultados de nueve estudios; dos están en proceso de revisión del informe, no hay estudios en proceso de ejecución.

A continuación se presenta gráficamente:



ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

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

ÁREA ADMINISTRATIVA

1. Administración del Sistema Archivístico Empresarial

Nota 1001-0005 enviada el 10 de enero de 2019

DIRIGIDO: Proceso Análisis Administrativo

RESULTADOS OBTENIDOS

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

2. Declaraciones juradas de bienes

Nota 1001-0628 enviada el 19 de diciembre de 2018

DIRIGIDO: Unidad Talento Humano

RESULTADOS OBTENIDOS

Las dos recomendaciones formuladas, una fue atendida y una está pendiente de aplicar.

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

La UTH no ha aplicado la recomendación porque trasladaron a la persona encargada de controlar la actividad de Declaraciones Juradas de Bienes.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo del 17-12-2018 una funcionaria de la de la UTH indico:

<i>"...En relación a la recomendación 2 como es de su conocimiento hubo un cambio de encargada de este tema, por tal razón actualmente estoy analizando los aspectos que indica la Ley sobre el perfil del declarante y si es conveniente o no realizar dicho estudio, espero poder retomar el tema en el primer semestre del próximo año..."</i>

3. Obligaciones del trabajador

Nota 1001-0616 enviada el 14 de diciembre de 2018

DIRIGIDO: Área Infraestructura y Operación de Servicios TI

RESULTADOS OBTENIDOS

Las dos recomendaciones formuladas, fueron atendidas.

4. Trámites de viajes al exterior

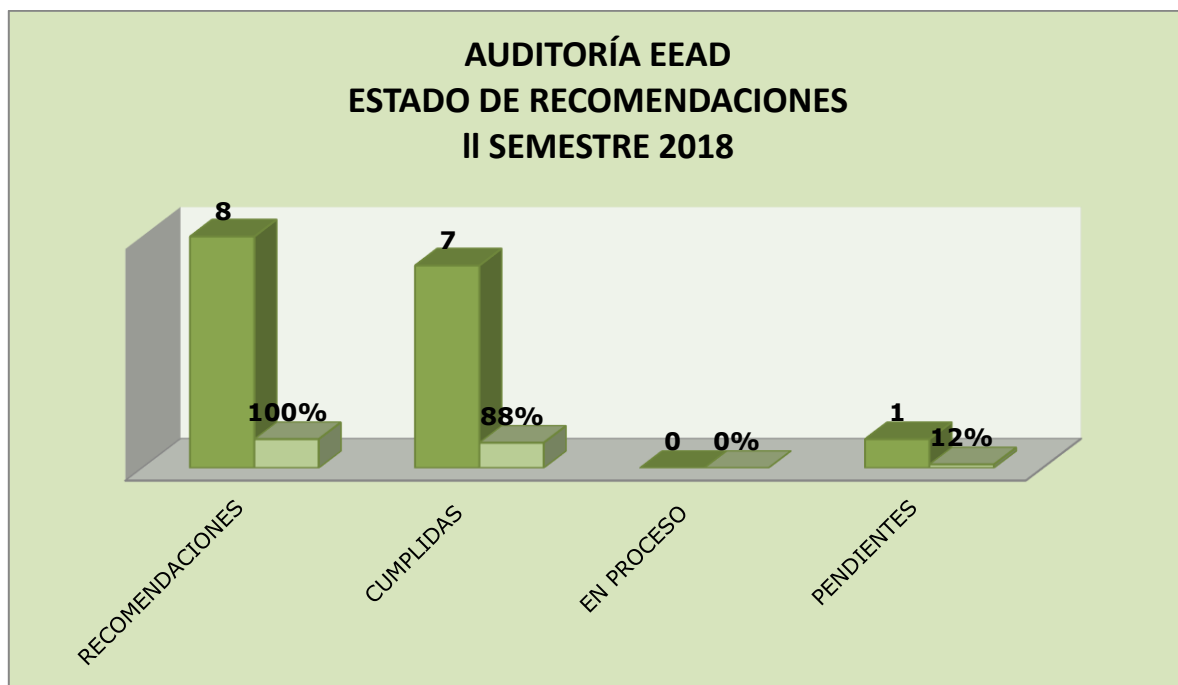
Nota 1001-0006 enviada el 10 de enero de 2019

DIRIGIDO: Unidad Logística

RESULTADOS OBTENIDOS

Las tres recomendaciones formuladas, fueron atendidas.
--

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de ocho recomendaciones formuladas, siete (88%) fueron cumplidas y una (12%) se encuentra pendiente de aplicar, tal como se muestra en el siguiente gráfico:



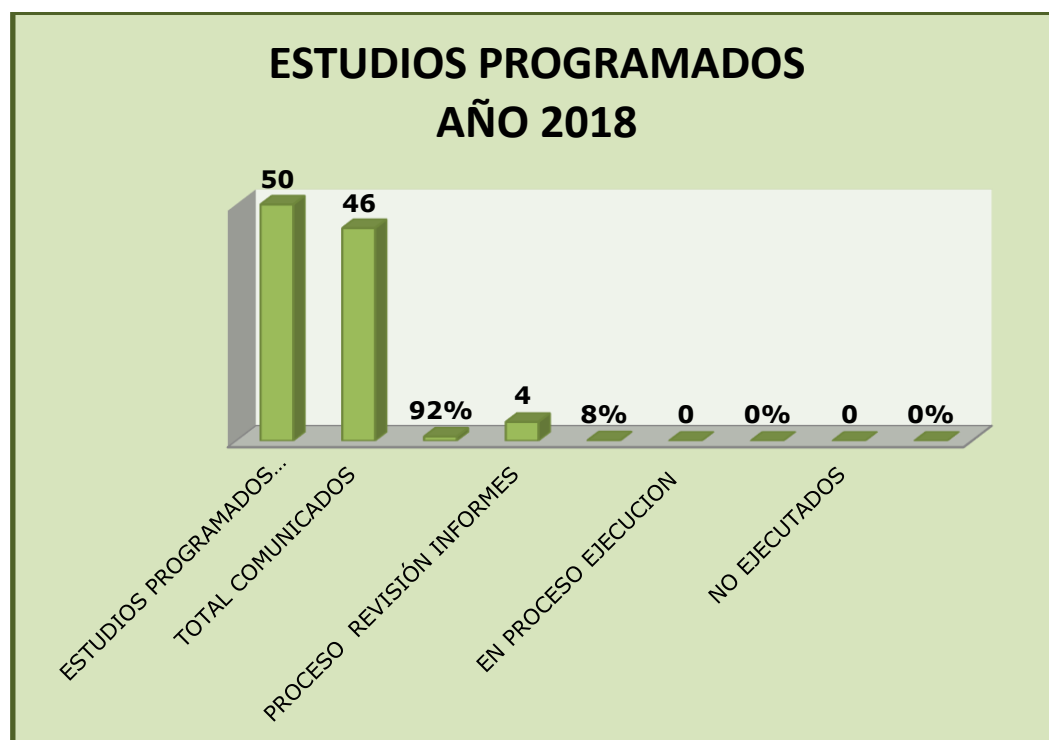
Asimismo, a continuación se presenta un resumen de la antigüedad de la recomendación que está pendiente de aplicar:

AUDITORÍA ESTUDIOS ESPECIALES Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS						
RECOMENDACION EN PROCESO AL 31-12-2018						
Nota N°	Fecha	Dependencia Encargada	Cantidad	Estado		Justificada
				Proceso	Pendiente	
1001-00577	14-12-2017	Unidad Talento Humano	1	0	1	Si
Total			1	0	1	

3.5 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO 2018

SERVICIOS DE AUDITORÍA

De los 49 servicios de auditoría programados en el período 2018, se ejecutó un estudio más en la Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias que fue registrado y validado en el sistema PAI de la Contraloría General de la República en octubre de 2018, sumando un total de 50 estudios, de los cuales se comunicaron los resultados de 46 (92%), cuatro (8%) se encuentra en proceso de revisión de informe y no quedan estudios en proceso de ejecución.



La conclusión de la revisión de los informes que se encuentran en proceso, serán completados en el primer semestre del 2019.

3.6 ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA

De los 46 servicios de auditoría comunicados en el año 2018, se giraron 166 recomendaciones, que fueron comunicadas a las dependencias responsables de implementarlas, con el propósito de contribuir a que la Administración tome las acciones necesarias para atender las oportunidades de mejora, fortaleciendo el Sistema de Control Interno y los procesos de dirección, minimizando el nivel de riesgo de las actividades evaluadas, y coadyuvar en el cumplimiento eficiente, efectivo y económico de los objetivos institucionales.

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

RECOMENDACIONES COMUNICADAS AÑO 2018			
ÁREA	I SEMESTRE	II SEMESTRE	TOTAL
Auditoría Financiera	0	68	68
Auditoría Operativa	0	51	51
Auditoría Tecnologías de Información	0	27	27
Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias	0	20	20
TOTAL	0	166	166

RECOMENDACIONES DE PERÍODOS ANTERIORES

De la programación de los 69 estudios de seguimiento para el período 2018, se concluyeron 69 seguimientos, que representa un 100% del total programado, tal como se muestra en la siguiente tabla:

ESTUDIOS SEGUIMIENTOS CONCLUIDOS AÑO 2018					
ÁREA	PROGRAMACIÓN ANUAL	I SEMESTRE		II SEMESTRE	
		CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Auditoría Financiera	33	19	58	14	42
Auditoría Operativa	11	7	64	4	36
Auditoría Tecnologías de Información	13	7	54	6	46
Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias	12	8	67	4	33
TOTAL	69	41	59%	28	41%

De un total de 83 recomendaciones en proceso y pendientes de atender por parte de los titulares subordinados responsables al 31 de diciembre de 2018, se determinó que 43 (52%) han sido aplicadas, 36 (43%) se encuentran en proceso y cuatro (5%) están pendientes a la fecha de este informe, tal como se detalla a continuación:

ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018							
ÁREA	CANTIDAD	APLICADAS		EN PROCESO		PENDIENTES	
		CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Auditoría Financiera	43	23	53	20	47	0	0
Auditoría Operativa	13	6	46	7	54	0	0
Auditoría Tecnologías de Información	19	7	37	9	47	3	6
Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias	8	7	88	0	0	1	12
TOTAL	83	43	52%	36	43%	4	5%

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

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

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

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

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

3.7 ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA EXTERNA

En la sesión ordinaria 2460, celebrada el martes 20 de noviembre de 2018 se presentó ante el Consejo de Administración el "Informe ejecutivo anual del estado de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Externa" correspondiente a los resultados de la Auditoría de los Estados Financieros auditados al 31 de diciembre de 2017.

3.8 LIMITACIONES

Se valoraron 26 de las 36 (72%) denuncias recibidas en el período 2018, fundamentado en que solamente se tiene asignada esta responsabilidad a un profesional en el Área Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias, que también ejecuta estudios.

3.9 LOGROS RELEVANTES

Recepción de la denuncia virtual: en el período 2018 se recibieron 36 denuncias, representando un 44% de aumento con respecto a las recibidas en el 2017; de las cuales no se valoraron 10 y de las 26 analizadas, se trasladaron 15 a la Administración Activa principalmente con temas relacionados con hurtos de electricidad; diez fueron desestimadas por no cumplir con los requisitos y una fue evaluada como un estudio de control interno.

Sistema Gestión de Procesos Administrativos (GPA): se continúa con el proceso de implementación y mejoras del sistema GPA en la nube y la coordinación con el proveedor para mejoras del mismo.

Proceso Evaluación del Desempeño Institucional: se continúa con la participación en el proceso, con un compromiso permanente para alcanzar las metas y mejorar las competencias.

Programa de inducción: la Auditoría Interna brindó una charla sobre la estructura organizativa, competencias, deberes y potestades a las personas de nuevo ingreso a la CNFL, lo que permite informar sobre la actividad de la Auditoría Interna en la Compañía.

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

3.10 OTRAS ACTIVIDADES

ADJUDICACIONES

En atención al punto II del acuerdo del Consejo de Administración tomado en la Sesión N° 2148 celebrada el 12 de febrero de 2007 y el acuerdo según el capítulo II, artículo 1° del acta de la Sesión 2412, celebrada el martes 25 de octubre de 2016; se presenta el Informe de las contrataciones superiores a \$500.000 dólares), que fueron adjudicadas por la Administración durante el período comprendido entre julio y diciembre de 2018 (nueve concursos por un monto total de ₡4.245,9 millones de colones), documento que fue preparado utilizando los datos suministrados por el Área Proveeduría Empresarial; Sistema SIAC de la CGR y el Sistema Visión 2020/Consultar expedientes/Proveeduría. (Ver Anexo N°1 Resumen de concursos adjudicados período julio a diciembre 2018).

SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI)

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

Compromiso superior: apoyo constante al SCI, manteniendo una cultura de colaboración y solidaridad entre las personas funcionarias que contribuya a un clima organizacional que motive y mantenga al personal comprometido en la ejecución de sus funciones y competencias, así como en las relaciones interpersonales.

Idoneidad del personal: analizando las competencias, habilidades, desempeño y valores del personal, promoviendo capacitación en temas profesionales y personales, que fortalezca sus conocimientos y motivación.

Evaluación del desempeño: las jefaturas de las áreas de auditoría deben cumplir con la "Directriz para la Evaluación del Desempeño de los profesionales de la Auditoría Interna D-AI00", aplicando sin excepción el formulario F-AI010 a todos los profesionales que finalicen los estudios de auditoría asignado. Además, deben completar los F-AI011 y F-AI012, según lo señala la Directriz.

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

Los informes de los estudios de auditoría son firmados en forma mancomunada entre el Auditor Interno (a. i.) y cada una de las jefaturas de las áreas de auditoría, con el fin de aportar y agregar valor a éstos.

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

La instrucción a las jefaturas de las áreas de que los servicios preventivos: advertencia, asesoría y legalización de libros son firmados directamente por el Auditor Interno. Además, toda comunicación y coordinación que se requiera con la Gerencia General se debe hacer por medio del Auditor Interno (a. i.).

Autorización y aprobación: las operaciones y transacciones de este órgano asesor deben ser autorizadas y aprobadas por el Auditor Interno (a. i.) o la persona que la sustituya en su ausencia, en apego con el presupuesto aprobado.

Supervisión constante: ejerciendo una supervisión constante sobre las actividades desarrolladas en la Auditoría Interna, organizando reuniones con los encargados en las cuales se informa, se toman acuerdos y se coordina las actividades administrativas y operativas.

Normativa CGR: actualización constante de la normativa que regula la actividad de las auditorías internas.

⁴ Sistema de Control Interno

3.11 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Se actualizaron y oficializaron los siguientes documentos:

El formulario F-AI008 Control de calidad; los instructivos I-AI003 Supervisión de estudios, I-AI005 Codificación de documentos de uso general de la Auditoría Interna, I-AI006 Instructivo para incorporar y actualizar documentos de uso general de la Auditoría Interna en el sistema Gestión de Procesos Administrativos GPA Nube; el procedimiento P-AI008 Procedimiento para la ejecución de estudios de auditoría; P-AI009 Formulación y actualización de los documentos de uso general en la Auditoría Interna; la política PO-AI002 Política sobre la independencia y objetividad del personal que realiza el proceso de auditoría y el de aseguramiento de calidad.

El informe sobre Autoevaluación de Calidad de la Auditoría Interna período 2017 y el Plan de Mejora fueron presentados al Consejo de Administración en Sesión Ordinaria No. 2450, celebrada el martes 03 de julio de 2018; al Comité de Vigilancia el 21 de agosto de 2018 y al personal de la Auditoría Interna en la reunión del SGI del 06 de setiembre de 2018.

3.12 PLAN ESTRATÉGICO AI 2016-2018

En la plantilla denominada "Matriz de Seguimiento PE-Plan de Acción 2016-2018", se documenta el estado del cumplimiento de las metas establecidas para atender los objetivos específicos por perspectiva propuestas en el Plan Estratégico de la AI 2016-2018.

3.13 CAPACITACIÓN

El personal participó en quince actividades de capacitación, once programadas y cuatro no programada, cumpliendo con un 100.00% del Plan de Capacitación del 2018 para este semestre.

Además, el personal atendió capacitaciones y participó en otras actividades organizadas por la CNFL, la CGR, el Colegio de Contadores Públicos, el Ministerio de Hacienda, Eventos Corporativos, el Instituto de Auditores Internos e ISACA. (Ver Anexo N° 2).

3.14 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI)

El personal de la Auditoría Interna participó en la programación de las reuniones organizadas como parte del SGI, en la cual se coordinaron charlas relacionadas con transferencia de conocimientos por parte de los profesionales que participaron en cursos de capacitación como lo son: Fundamentos de Muestreo y Taller las 5 elecciones hacia la productividad extraordinaria.

También se comunicaron los resultados de la Autoevaluación de la calidad de la Auditoría Interna 2018, el Informe de labores del I Semestre del 2018 y el Informe resultados del IPEVARIL al personal de la Auditoría Interna.

En esta actividad se comunicaron las actualizaciones de documentos que orientan la gestión de este ente asesor.

3.15 ADMINISTRACIÓN DEL PRESUPUESTO

El presupuesto asignado para el período 2018 se ejecutó en un 78%. La sub-ejecución del 22% se debió a que no se contrató los servicios de un profesional para revisar y actualizar el Plan Estratégico de la Auditoría Interna, la sub-ejecución en la subpartida de Viáticos dentro del país y en la partida Servicios Diversos, entre otros.

3.16 PLAN DE COMUNICACIÓN

En coordinación con Comunicación Empresarial se inició una campaña de atención de denuncias de la Auditoría Interna, con la publicación de dos afiches por medio del correo electrónico institucional. También el 06 de noviembre de 2018 se brindó la charla sobre la gestión de la AI en las capacitaciones a los funcionarios de nuevo ingreso en el Curso de Inducción, la cual fue solicitada por el Proceso de Capacitación.

3.17 ARCHIVO PERMANENTE

Se continuó con el proceso de actualización del Archivo Permanente, con la identificación de las carpetas y la adición de la documentación de interés.

3.18 SOPORTE TÉCNICO EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

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

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

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

Depuración del módulo de comunicación del GPA nube, con el fin de sincronizar esta aplicativo con el sistema de gestión documental (SIGED) utilizado a nivel institucional para la comunicación formal de la correspondencia.

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

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

Atención de solicitudes de consultas a las distintas bases de datos de producción de CNFL, extrayendo la información desde la herramienta "DB Visualizer" para devolver los datos en formato "Excel" a ser utilizados como muestras para los estudios asignados en las áreas de la auditoría.

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

Investigación para utilización del software "Acronis" para crear imágenes de disco a utilizar en la configuración de los nuevos equipos de escritorio y portátiles a instalar.

Instalación y configuración de las nuevas máquinas de la auditoría, que incluyen máquinas de escritorio y portátiles.

Aplicación de imagen con Windows 10 para las máquinas que se sustituyeron y de esta manera ser entregadas a la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC) sin datos.

Configuración de las dos nuevas impresoras RICOH aplicando el control de ingreso y de impresiones.

Actualización del manual para la instalación de la herramienta Query Builder, al investigar y probar la utilización del cliente de Oracle 11g en vez de la versión 9i como indica el personal de Proceso Dotación y Soporte a Usuario (PDSU).

Creación de scripts para obtención por medio de Visual Basic de los usuarios del Dominio CNFL incluidos en el "Active Directory", así como propiedades especiales de los mismos, para llevar a cabo pruebas del estudio de Auditoría TIC.

Instalación de Base de Datos Oracle en Servidor de auditoría, así como inclusión de tablas y pruebas desde SIPREDI para trabajos de Auditoría Continua.

Solicitud para tener acceso desde el Sistema de Gestión de Solicitudes de Servicios (SGSS) a todas las órdenes de trabajo efectuadas por las diferentes dependencias de la Compañía, como insumo a utilizar en la ejecución de los estudios de auditoría asignados.

Elaboración del manual para la instalación del GPA viejo (Lotus Notes), para llevar a cabo la instalación de la herramienta en las máquinas nuevas y como parte de las tareas de gestión documental que se realizan en la administración del soporte técnico de la auditoría.

Investigación para la utilización del Outlook 2013 en la Auditoría, utilizando un archivo "Pst" como predeterminado mediante la configuración de reglas.

Revisión de la nueva versión del GPA en la nube (GPAX) para verificar su funcionalidad y estimación de curva de aprendizaje para los funcionarios de auditoría y a nivel de soporte técnico de la plataforma, con el fin de validar las ventajas y desventajas si se toma la decisión de migra de versión en el 2019.

4. CONCLUSIONES

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

1. Brindando los servicios de auditoría y preventivos con un enfoque sistémico y profesional, para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo y el cumplimiento, la validez y la suficiencia del Sistema de Control Interno, recomendando acciones correctivas que contribuya con la Administración Activa para el mantenimiento de controles efectivos y su mejora continua.
2. Monitoreando permanentemente el control sistematizado de seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones giradas en los informes de auditoría, para garantizar que las acciones ejecutadas por los titulares subordinados responsables son implementadas en forma eficiente, eficaz y dentro de los plazos definidos por éstos.
3. Capacitando al personal, con el fin de que se actualicen profesionalmente, mejoren las habilidades, aptitudes, pericia y el debido cuidado profesional en sus responsabilidades.
4. Planificando y gestionando oportunamente los recursos humanos, técnicos y de equipo necesarios para la ejecución de las labores del personal.
5. Informando al Consejo de Administración y al Comité de Vigilancia del desempeño de esta Auditoría Interna, por medio de los informes de labores semestrales.
6. Promoviendo un proceso participativo con el personal en la ejecución de las acciones establecidas como resultado del Plan Estratégico 2016-2018 y la Autoevaluación de Calidad de la Auditoría Interna de los últimos períodos.

5. RECOMENDACIONES AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

5.1 Dar por conocido el Informe Ejecutivo de Labores de la Auditoría Interna II Semestre del 2018.

5.2 Instruir a la Administración para que realice el seguimiento de las recomendaciones planteadas por la Auditoría Interna.

ANEXO N°1

RESUMEN DE CONCURSOS ADJUDICADOS

PERÍODO JULIO A DICIEMBRE 2018

Anexo N° 1

Resumen de concursos adjudicados

Período

Julio a Diciembre 2018

	Cantidad	Monto (millones de colones)
Julio	3	1 172,4
Setiembre	2	916,7
Octubre	2	701,1
Noviembre	1	787,2
Diciembre	1	668,5
Total	9	4 245,9

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

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

JULIO 2018

Nº	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURÍDICA	MONTO \$	
001-2018-PROV	Proceso de programación y control existencias	Luminarias LED de 120 watts (2028 uds)	Iluminación Total SRL	316 368,00	B
			Summatel S.A.	442 101,00	
			Centrocel INC S.A.	344 760,00	A
			Commercial Solutions S.A. (*)	602 316,00	C
			Electronic Engineering S.A.	385 624,20	
			Sylvania Costa Rica S.A.	334 620,00	B
			Energys MVA Costa Rica S.A.	355 893,72	
			Ecological Solutions (*)	402 983,88	C
			I.E., S.A.	513 084,00	
			Green Building Technologies S.A.	415 821,12	
			Codelec CO.CR	332 592,00	B
			Elvatron S.A.	499 381,74	
			Transgesa	350 580,36	
			Elmec S.A.	666 218,28	
		Luminarias LED de 200 watts (81 uds)	Iluminación Total SRL	16 200,00	D
			Summatel S.A.	21 060,00	D
			Centrocel INC S.A.	25 110,00	D
			Commercial Solutions S.A.	29 403,00	D
			Electronic Engineering S.A.	20 373,12	D
			Sylvania Costa Rica S.A.	20 574,00	D
			Energys MVA Costa Rica S.A.	13 601,52	D
			Ecological Solutions	30 974,00	D
			I.E., S.A.	20 250,00	D
			Green Building Technologies S.A.	17 370,45	D
			Codelec CO.CR	17 334,00	D
			Elvatron S.A.	27 272,00	D
			Transgesa	15 180,21	D
			Elmec S.A.	34 598,34	D

NOTAS:

A) Oferta adjudicada el 03-07-2018 por un total de \$560.383,37 equivalentes a ₡319,5 millones (t.c. ₡570.12 del 17-08-2018). La adjudicación final fue de 3351 unidades del artículo N°1 a razón de \$167,23 c/u. Se invitó a participar a través de la página Web de la CNFL el 15-01-2018.

B) Ofertas no cumplen aspectos técnicos y condiciones generales.

C) Precio incluye impuestos además que dichas ofertaas no cumplen aspectos técnicos y condiciones generales.

D) Se declaró infructuoso debido a que ninguna oferta cumplió con el requerimiento técnico solicitado por la CNFL.

Nº	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURÍDICA	MONTO \$	
004-2018-PROV	Area de Transporte y Taller	Vehículo pick-up doble cabina, tracción 4x4 motor diésel (14 uds)	Purdy Motor S.A.	462 000,00	A
			Veinsa S.A.	476 000,00	
			Corporación Grupo Q S.A.	477 820,00	
		Vehículo 4x4 todo terreno no Rural (3 uds)	Purdy Motor S.A.	80 700,00	A
			Veinsa S.A.	No cotizó	
			Corporación Grupo Q S.A.	No cotizó	
		Vehículo tipo Van 3 pasajeros tracción 4x2 1.0 tonelada para carga (1 unidad)	Purdy Motor S.A.	No cotizó	
			Veinsa S.A.	29 000,00	B
			Corporación Grupo Q S.A.	No cotizó	

NOTAS:

A) Oferta adjudicada el 17-07-2018 por un total de \$542.700,00 equivalentes a ¢309,0 millones (t.c. ¢569,39 del 09-05-2018).

B) Oferta adjudicada el 17-07-2018 por un total de \$29.000,00 equivalentes a ¢16,5 millones (t.c. ¢569,39 del 09-05-2018).

Este concurso fue aprobado por la Gerencia General mediante nota 2001-0481-2018 el 17 de julio de 2018.

Nº	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURÍDICA	MONTO ¢	
1242-2018-ACL	Departamento de Seguridad	Servicio de Seguridad y Vigilancia	Charmander Servicios Electrónicos en Seguridad S.A.	527 448 954,00	A

NOTAS:

A) Corresponde al pago de Julio a Noviembre de 2018, es continuidad del concurso de adquisición 2017PP-000028-PROV el cual fue aprobado por el Consejo de Administración de la CNFL según Capítulo III, artículo 2, Acta de la Sesión No. 2447 del 22-05-2018, según nota 2020-0074 de fecha 23-05-2018, por tal razón para este pago no se gestionó la aprobación de la Gerencia General.

SETIEMBRE 2018

Nº	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURÍDICA	MONTO \$	
005-2018-PROV	Area de transporte y Taller	Camión doble cabina tracción 4x4 motor diésel para 6 pasajeros con cajón arenero (1 ud.)	Matra Ltda.	129 900,00	A
			Veinsa S.A.	No ofertó	
			Purdy Motor S.A.	No ofertó	
			AutoStar S.A.	128 500,00	D
		Camión pequeño 3.5 toneladas tracción 4x2 en chasis con piña cabina sin trompa (2 uds.)	Matra Ltda.	No ofertó	
			Veinsa S.A.	59 000,00	D
			Purdy Motor S.A.	61 000,00	B
			AutoStar S.A.	No ofertó	
		Camión pequeño 3.5 toneladas tracción 4x2 en chasis con piña cabina sin trompa (1 ud.)	Matra Ltda.	No ofertó	
			Veinsa S.A.	29 500,00	D
			Purdy Motor S.A.	29 500,00	B
			AutoStar S.A.	No ofertó	
		Camión pequeño 2.5 toneladas tracción 4x2 en chasis sin trompa (1 ud.)	Matra Ltda.	No ofertó	
			Veinsa S.A.	23 400,00	D
			Purdy Motor S.A.	26 500,00	B
			AutoStar S.A.	No ofertó	
		Camión cabina extendida sin trompa tracción 4x4 motor diésel para 2 pasajeros en chasis (1 ud.)	Matra Ltda.	No ofertó	
			Veinsa S.A.	No ofertó	
			Purdy Motor S.A.	No ofertó	
			AutoStar S.A.	141 500,00	C
		Camión doble cabina 3.0 toneladas en chasis sin trompa para 7 pasajeros (4 uds.)	Matra Ltda.	No ofertó	
			Veinsa S.A.	141 600,00	D
			Purdy Motor S.A.	177 000,00	B
			AutoStar S.A.	No ofertó	

NOTAS:

A) Oferta adjudicada el 10-09-2018 por un total de \$129.900,00 equivalentes a ₡73,8 millones (t.c. ₡567,97 del 16-05-2018, monto incluye impuestos, gastos de inscripción y RTV.

B) Oferta adjudicada el 10-09-2018 por un total de \$294.000,00 equivalentes a ₡167,0 millones (t.c. ₡567,97 del 16-05-2018, monto incluye impuestos, gastos de inscripción y RTV.

C) Oferta adjudicada el 10-09-2018 por un total de \$141.500,00 equivalentes a ₡80,4 millones (t.c. ₡567,97 del 16-05-2018, monto incluye impuestos, gastos de inscripción y RTV.

D) Ofertas no cumplen aspectos técnicos y/o condiciones generales.

Nº	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURÍDICA	MONTO \$	
008-2018-PROV.	Area Infocomunicaciones	1) Enrutador MPLS para desarrollo de Core	Samer Equipos RSC, S.A.	344 146,57	A
			Control Electrónico, S.A. (CESA)	399 797,73	
			Redes Fusionet, S.A.	932 326,71	
		2) Enrutador MPLS para desarrollo de Backhaul	Samer Equipos RSC, S.A.	No ofertó	B
			Control Electrónico, S.A. (CESA)	No ofertó	
			Redes Fusionet, S.A.	932 326,71	

NOTAS

A) Oferta adjudicada el 04-09-2018 por un total de \$296.432,63 equivalentes a ₡169,1 millones (t.c. ₡570,59 del 27-06-2018), incluye impuestos.

B) Oferta adjudicada el 04-09-2018 por un total de \$747.357,06 equivalentes a ₡426,4 millones (t.c. ₡570,59 del 27-06-2018).

OCTUBRE 2018

Nº	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURÍDICA	MONTO (US\$)	
003-2018-PROV.	Proceso de Programación y Control de Existencias	Cable de cobre potencia monopolar sub. 500 MCM P/34.5 Kv. (12000 mts)	Electroval Telecomunicaciones & Energía	772 648,80	A
			Corporación Summatel S.A.	650 880,00	
			Tekno Cable S.A.	609 970,99	
			Electronic Engineering S.A.	740 104,80	
			Centro de Redes y Cables Eléctricos S.A. (Condux)	555 638,40	

NOTAS:

A) Oferta adjudicada el 03-10-2018 por un total de \$613.112,50 equivalentes a ₡348,7 millones (t.c. ₡568,71 del 03-05-2018), se aumentó la cantidad de cable en 4250 mts más respecto a la solicitud original a razón de ₡37,73 por metro.

Nº	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURÍDICA	MONTO ₡	
009-2018-PROV.	Area Laboratorio de Sistemas de Medición	Servicio de mano de obra para el cambio de sistemas de medición del área servida por la Sucursal Desamparados. (6400 uds.)	DataSys Group S.A.	76 578 787,08	B
			Coriem S.A.	117 963 215,00	
			Ampere Soluciones Constructivas	92 821 098,00	B
			Montajes Electricos SPE. S.A.	\$95.120,21	
			CIE Ingeniería Especializada S.A.	111 285 500,00	B
		Servicio de mano de obra para el cambio de sistemas de medición del área servida por las Sucursales Guadalupe y Heredia. (19150 uds.)	DataSys Group S.A.	292 599 018,41	B
			Coriem S.A.	381 011 315,00	
			Ampere Soluciones Constructivas	278 854 572,00	B
			Montajes Electricos SPE. S.A.	\$522.758,12	
			CIE Ingeniería Especializada S.A.	379 885 250,00	B

NOTAS:

A) Oferta adjudicada el 02-10-2018 por un total de \$617.878,33 equivalentes a ₡352,4 millones (t.c. ₡570,29 del 06-07-2018).

B) Ofertas no cumplen aspectos técnicos y/o condiciones generales.

NOVIEMBRE 2018

Nº	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURÍDICA	MONTO \$	
1561-2018-ACL. Contratación Directa.	Area Laboratorio de Sistemas de Medición	Servicios de desarrollo e implementación y licencias para la Ampliación del ADMS V3.5, con la inclusión del OMS como parte de la suite de soluciones que integra SCADA/DMS/OMS para la operación del Sistema de Distribución y Generación de CNFL.	Schenider Electric	1 299 950,00	A

NOTAS:

A) Oferta adjudicada el 06-11-2018 por un total de \$1.299.950,01 equivalentes a ¢787,2 millones (t.c. ¢605,59 del 30-10-2018).

Este concurso fue aprobado por el Consejo de Administración mediante el capítulo III, artículo 1º del acta de la Sesión Ordinaria No. 2459, nota 2020-0202-2018 del 15 de noviembre de 2018.

DICIEMBRE 2018

Nº	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURÍDICA	MONTO \$	
013-2018-PROV	Area de Infraestructura y Operación de Servicios de TI.	Servidores hiperconvergentes 1,5TBytes memoria RAM tipo DDR4-2666, velocidad 2666 MHz o superior, con 2 (dos) procesadores Intel Xeon Gold 6134 de última generación. (4 uds.)	Sistemas Analíticos S.A.	579 829,00	
			Componentes El Orbe S.A.	369 288,48	A
			Sonda Tecnologías de Información	485 889,42	
		Servidores hiperconvergentes de 1,5TBytes memoria RAM tipo DDR4-2666, velocidad 2666 MHz, o con características superiores a las indicadas: B. Procesador Intel Xeon Gold 6132 de última generación. (4 uds.)	Sistemas Analíticos S.A.	578 266,79	
			Componentes El Orbe S.A.	367 830,40	A
			Sonda Tecnologías de Información	483 580,79	
		Switches para infraestructuras hiperconvergentes (4 uds.)	Sistemas Analíticos S.A.	170 602,01	
			Componentes El Orbe S.A.	49 702,96	A
			Sonda Tecnologías de Información	97 180,00	
		Licencias de Virtualización de redes WMWare NSX Advance (16 uds.)	Sistemas Analíticos S.A.	105 873,60	
			Componentes El Orbe S.A.	84 960,32	A
			Sonda Tecnologías de Información	127 682,04	
		Servicio de mantenimiento y soporte técnico correctivo y preventivo por 36 meses para todos los ítems anteriores. Debe detallar para cada ítem anterior el precio unitario anual.	Sistemas Analíticos S.A.	233 012,04	
			Componentes El Orbe S.A.	224 106,04	A
			Sonda Tecnologías de Información	188 835,84	
		Servicios de configuración, implementación y transferencia de Conocimiento del Multi-Sitio.	Sistemas Analíticos S.A.	35 408,89	B
			Componentes El Orbe S.A.	40 240,37	A
			Sonda Tecnologías de Información	46 503,20	
		Servicio de Capacitación	Sistemas Analíticos S.A.	36 666,67	B
			Componentes El Orbe S.A.	36 750,00	A
			Sonda Tecnologías de Información	42 933,35	

NOTAS:

A) Oferta adjudicada el 05-12-2018 por un total de \$1.172.878,57 equivalentes a ¢668,5 millones (t.c. ¢570,00 del 16-08-2018).

B) Ofertas no cumplen aspectos técnicos y/o condiciones generales.

Este concurso fue aprobado por el Consejo de Administración mediante el capítulo III, artículo 1º del acta de la Sesión Ordinaria No. 2461, nota 2020-0215-2018 del 04 de diciembre de 2018.

ANEXO N°2
CAPACITACIÓN RECIBIDA
PERÍODO
II SEMESTRE 2018

CAPACITACIÓN RECIBIDA
CAPACITACIÓN RECIBIDA PROGRAMADA
II SEMESTRE 2018

Nº	NOMBRE DEL CURSO	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS	INSTITUCIÓN QUE BRINDÓ LA CAPACITACIÓN
1	XIX Congreso de Auditores Internos 2018 Costa Rica	3	Instituto de Auditores Internos de Costa Rica
2	XI Congreso ISACA Costa Rica 2018	1	ISACA
3	Evento ORACLE 2018	1	Universidad CENFOTEC
4	Curso Análisis Forense Informático	1	ISACA
5	Curso Creación de Dashboard con Power BI de nivel básico a nivel intermedio.	1	Cámara de Industrias