



Compañía Nacional
de Fuerza y Luz, S.A

Auditoría Interna

**Informe de Labores
II semestre 2020**

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|-----|
| INTRODUCCIÓN..... | 5 |
| 1. OBJETIVOS..... | 7 |
| 2. ALCANCE | 7 |
| 3. RESULTADOS | 7 |
| 3.1 AUDITORÍA FINANCIERA | 9 |
| ESTUDIOS CONCLUIDOS E INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN..... | 9 |
| ÁREA ACTIVOS..... | 9 |
| ÁREA PASIVOS..... | 14 |
| OTRAS ACTIVIDADES | 16 |
| INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN POR PARTE DE LA JEFATURA | 22 |
| ÁREA ACTIVOS..... | 22 |
| ÁREA ESTADO RESULTADOS INTEGRALES..... | 23 |
| ESTUDIOS CON INFORME PARCIAL COMUNICADO Y EN PROCESO DE REVISIÓN | 23 |
| ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES..... | 24 |
| ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO SERVICIOS PREVENTIVOS PERÍODOS ANTERIORES | 32 |
| 3.2 AUDITORÍA OPERATIVA..... | 38 |
| ESTUDIOS CONCLUIDOS E INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN..... | 38 |
| INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN POR PARTE DE LA JEFATURA | 47 |
| ESTUDIOS CON INFORME PARCIAL COMUNICADO Y EN PROCESO DE REVISIÓN | 48 |
| ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES..... | 49 |
| ESTUDIOS CONCLUIDOS E INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN..... | 60 |
| INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN POR PARTE DE LA JEFATURA | 70 |
| ESTUDIOS CON INFORME PARCIAL COMUNICADO Y EN PROCESO DE REVISIÓN | 71 |
| ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES..... | 72 |
| 3.4 AUDITORÍA ESTUDIOS ESPECIALES Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS | 81 |
| ESTUDIOS CONCLUIDOS E INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN..... | 81 |
| INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN POR PARTE DE LA JEFATURA | 90 |
| ESTUDIOS CON INFORME PARCIAL COMUNICADO Y EN PROCESO DE REVISIÓN | 91 |
| ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES..... | 92 |
| 3.5 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO 2020..... | 106 |

| | |
|--|-----|
| 3.6 ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA..... | 108 |
| 3.7 ESTADO DE LAS DISPOSICIONES EMITIDAS POR LA CGR | 114 |
| 3.7 ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA EXTERNA | 116 |
| 3.8 OTRAS ACTIVIDADES | 117 |
| 3.8.1 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y SERVICIOS DE APOYO..... | 117 |
| 1. ACTIVIDADES EJECUTADAS | 117 |
| 7.1.1 Planificación estratégica de la Auditoría Interna | 117 |
| 7.2.2 Seguimiento Plan de Mejoras derivadas de la Evaluación de la Calidad de la Auditoría Interna.... | 118 |
| 7.1.3 Evaluación de la Calidad de la Auditoría Interna (auto evaluación)..... | 119 |
| 7.1.4 Administración Plan Anual de Capacitación 2020 | 120 |
| 7.1.5 Administración del Presupuesto y del Gasto de la Auditoría Interna..... | 121 |
| 7.1.6 Gestión de Informes de desempeño de la Auditoría Interna | 122 |
| 7.1.8 Administración Plan de Comunicación | 125 |
| 7.1.10 Administración Indicadores de Gestión y estadísticas de la Auditoría Interna | 126 |
| 7.1.11 Administración del Archivo Permanente | 128 |
| 7.2.1 Soporte técnico en tecnologías de información y comunicación | 128 |
| 3.8.2 SERVICIOS PREVENTIVOS | 130 |
| 1. SERVICIOS DE ADVERTENCIA | 130 |
| 1.1 SERVICIOS DE ADVERTENCIA | 130 |
| 1.2 SEGUIMIENTO SERVICIOS DE ADVERTENCIA PERÍODOS ANTERIORES | 133 |
| 2. SERVICIO DE APERTURA DE LIBROS | 134 |
| 3.8.3 ADJUDICACIONES..... | 134 |
| 3.8.4 SISTEMA DE CONTROL INTERNO | 135 |
| 3.9 LIMITACIONES Y DESAFÍOS | 136 |
| 3.10 LOGROS RELEVANTES..... | 137 |
| 4. CONCLUSIONES..... | 138 |
| 5. RECOMENDACIONES..... | 139 |
| ANEXO N° 1 | 140 |
| ANEXO N°2 | 146 |
| ANEXO N°3..... | 151 |

ANEXO N°4..... 153
ANEXO N°5..... 157

INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

"...2.1 Administración

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

...

2.2.4 Control del plan de trabajo anual

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

...

2.6 Informes de Desempeño

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

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

...

2.11 Seguimiento de acciones

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

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

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

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

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

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

"Artículo 41. Programa de seguimiento

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

...

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

En razón de lo anterior, el presente Informe comunica los principales resultados de la ejecución del Plan de Trabajo Anual del 2020 de la Auditoría Interna durante el segundo semestre del 2020, tomando como base las actividades programadas y ejecutadas para ese período. Asimismo, se hace referencia a los servicios de auditoría (incluye los aspectos relevantes determinados y comunicados sobre control, dirección y exposiciones al riesgo), en proceso de revisión del informe y en ejecución por cada tipo de auditoría que integra la estructura de este órgano fiscalizador y asesor; las recomendaciones giradas correspondientes al segundo semestre del 2020 y los servicios de seguimiento de las recomendaciones, en proceso y pendientes de aplicación por parte de la Administración verificadas en el segundo semestre 2020, emitidas por la Auditoría Interna, y las disposiciones de la Contraloría General de la República. También, se presentan las principales limitaciones para el cumplimiento del Plan.

Considérese el oficio remitido al Consejo de Administración mediante consecutivo 1001-0302-2020 del 30 de junio de 2020 referido a la comunicación de la modificación del Plan de trabajo anual de la Auditoría Interna 2020 y a partir de dicho ajuste se presenta este Informe de Labores.

Cabe indicar que este documento complementa la información brindada en el Informe de Labores del I Semestre del 2020, mediante oficio 1001-0391-2020 del 28 de agosto del 2020 y presentado ante el Consejo de Administración de la CNFL en la sesión ordinaria No. 2516, celebrada el 2 de setiembre de 2020. Dicho órgano colegiado instruyó a la Secretaría del Consejo de Administración remitir al Gerente General el Informe de Labores de la Auditoría Interna, para que en un plazo de un mes, se comunique al Consejo de Administración el estado del cumplimiento de las recomendaciones citadas en el Informe y en el caso de las recomendaciones que se encuentren pendientes de atender, se realice la debida justificación en cada caso e indicar el plazo perentorio en que serán definitivamente atendidas y quiénes son los responsables. Lo anterior, se evidenció en el oficio 2020-0174-2020 del 3 de setiembre del 2020.

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

1. OBJETIVOS

- a) Cumplir con lo establecido en el artículo 22 (inciso g) de la Ley General de Control Interno, las normas 2.1 Administración y 2.6 Informes de Desempeño señaladas en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público y el inciso c. del artículo 18 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna.
- b) Informar al Consejo de Administración de la CNFL y al Consejo Directivo del Instituto Costarricense de Electricidad, este último a su solicitud, sobre el avance en el cumplimiento del Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna 2020, durante el Segundo Semestre del 2020.
- c) Detallar el estado de las recomendaciones emitidas por esta Auditoría Interna e indicar el estado de las disposiciones de la Contraloría General de la República al 31 de diciembre de 2020 así como de las recomendaciones de la Auditoría Externa.

2. ALCANCE

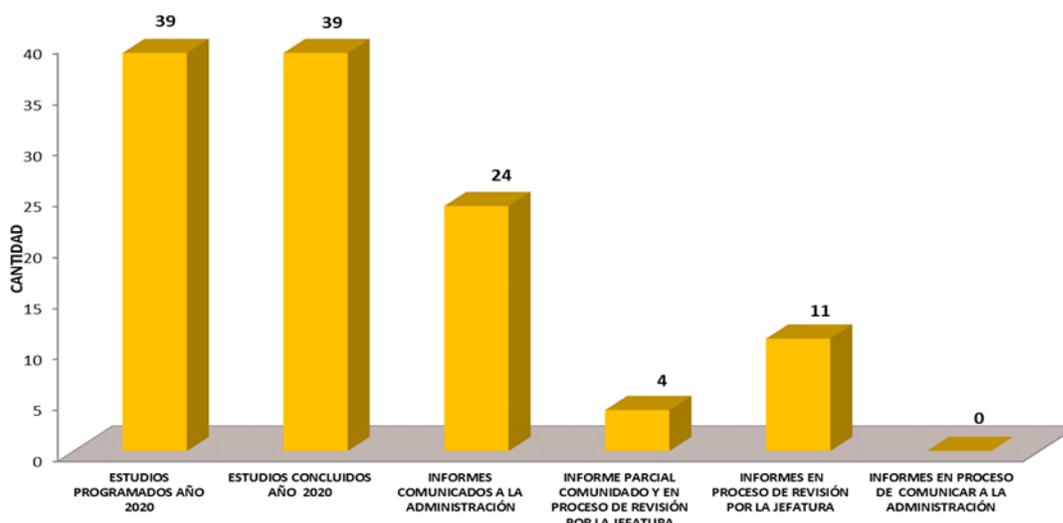
Para la elaboración de este Informe se analizó la programación y ejecución de los estudios de auditoría, el Sistema de Gestión Documental de la Auditoría Interna, el Sistema Gestión de Procesos Administrativos (GPA) y otras actividades relacionadas con el Plan de Trabajo Anual del 2020. Además, se revisó el Presupuesto y su ejecución, así como el cumplimiento del Plan de Capacitación durante el segundo semestre del 2020.

3. RESULTADOS

Se informa que de 39 **Servicios de Auditoría** (estudios de auditoría) programados en el Plan de Trabajo Anual 2020, se concluyeron 39 (100%) de los cuales, se comunicaron a la Administración 24 (62%) estudios con indicación del proceso, alcance, referencia de la nota y la dirección, unidad, área y/o proceso de la Administración a la cual se dirigió; los principales aspectos evaluados y las recomendaciones giradas a los responsables de las actividades auditadas; 4 (10%) con informe parcial comunicado y en proceso de revisión por la jefatura; 11 (28%) están en proceso de revisión de informes por parte de la jefatura y no existen informes en proceso de comentar con el auditado, como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 1

Auditoría Interna Estado de Estudios Programados Plan de Trabajo Anual 2020



Fuente: Registro Especial Seguimiento Estado Estudios- Auditoría Interna, GPA/ 2020

Nota: Se comunicó al Consejo de Administración modificación al Plan de Trabajo Anual 2020 mediante oficio 1001-0302-2020 del 30-06-2020

Por otra parte, se informa de las recomendaciones en proceso y pendientes de aplicación correspondiente a los estudios de seguimiento realizados en el segundo semestre del 2020.

Además, se reportan 6 **Servicios Preventivos** que se comunicaron en este segundo semestre que corresponden a situaciones que fueron del conocimiento de esta Auditoría Interna y que por su naturaleza se determinó necesario dar a conocer los resultados a la Administración.

También, se informa sobre los **Servicios de Apertura de Libros** brindados en el período así como la ejecución de 10 actividades de auditoría de **Aseguramiento de la Calidad y Servicios de Apoyo**.

3.1 AUDITORÍA FINANCIERA

ESTUDIOS CONCLUIDOS E INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN

ÁREA ACTIVOS

1. 3.1.1 Inmueble, maquinaria y equipo fuera de operación

Proceso: Elaborar estados financieros. Subproceso: Inmueble, maquinaria y equipo fuera de operación. Alcance: Costo original y depreciación acumulada original (Plantas Hidroeléctricas; Otros activos); Revaluación y depreciación acumulada revaluación (Terrenos).

Nota 1001-0593 enviada el 23 de Octubre de 2020

DIRIGIDO: Dirección Generación de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el inmueble, la maquinaria y el equipo fuera de operación, la validez de los controles internos vigentes utilizados para su registro y el cumplimiento de la normativa que regula estos activos.

Política gestión del activo, código GE-01-PO-11-01 que rige a partir del 1 de abril de 2016, numeral 7, Declaración de política gestión del activo negocio electricidad.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas 1.2 Objetivos del SCI; 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 3.1 Valoración del riesgo; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisito de las actividades de control; 4.3 Protección y conservación de patrimonio; 4.3.1 Regulaciones para la administración de los activos; 4.3.2 Custodia de activos; 4.3.3 Regulaciones y dispositivos de seguridad; 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas; 4.5.1 Supervisión constante.

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

Analizar las acciones a seguir en torno al generador eléctrico citado, para determinar el destino final de este equipo. De acuerdo con los resultados obtenidos, tomar las acciones que correspondan.

Nota: Se sugiere realizar consulta a la Asesoría Jurídica Empresarial sobre el tratamiento que corresponde en este caso.

2. 3.1.2 Efectivo y equivalentes

Proceso: elaborar estados financieros. Subproceso: Efectivo y equivalentes. Alcance: Banco Nacional de Costa Rica; Banco de Costa Rica; Efectivo en bancos – Dólares; Fondos con finalidad específica y de trabajo.

Nota 1001-0613 enviada el 06 de noviembre 2020

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la razonabilidad de las aseveraciones sobre la cuenta Efectivo y equivalentes 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; así como la clasificación de estas cuentas según su origen, valuación y de acuerdo con la normativa técnica y jurídica vigente.

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

Las 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; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.4.2 Formularios uniformes; 4.4.3 Registros contables y presupuestarios; 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas; 4.5.1 Supervisión constante, 5.6 Calidad de la información; 5.6.1 Confiabilidad.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

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

(proceso de control)

2) Analizar en coordinación con el Administrador del sistema SIPROCOM, la modificación del flujo del trámite de devolución de dinero con el propósito de asegurar que -posterior a la autorización del trámite- el sistema permita escanear la solicitud de devolución firmada por el cliente. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que se consideren convenientes.

Nota 1001-0648 enviada el 24 de noviembre de 2020

DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la razonabilidad de las aseveraciones sobre la cuenta Efectivo y equivalentes 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; así como la clasificación de estas cuentas según su origen, valuación y de acuerdo con la normativa técnica y jurídica vigente.

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

Las 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; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.4.2 Formularios uniformes; 4.4.3 Registros contables y presupuestarios; 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas; 4.5.1 Supervisión constante, 5.6 Calidad de la información; 5.6.1 Confiabilidad.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Tomar las acciones que consideren conveniente para para inactivar en el módulo de Transferencia Electrónica de Fondos (TEF) del sistema SACP-Financiero, las cuentas bancarias de los funcionarios cesantes. Se solicita documentar las acciones realizadas.

(proceso de control)

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

3. 3.1.3 Conciliaciones bancarias

Proceso: administrar recursos financieros. Subproceso: bancos. Alcance: Conciliaciones bancarias (Cuentas del Banco Nacional de Costa Rica; Banco de Costa Rica; Banco Popular y Desarrollo Comunal; Banco Central de Costa Rica; Efectivo en bancos – Dólares).

Nota 1001-0608 enviada el 04 de noviembre 2020

DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la confección de las conciliaciones bancarias de la cuenta general del Banco Nacional de Costa Rica, Banco de Costa Rica y Banco Popular y Desarrollo Comunal; Banco Central de Costa Rica; Efectivo en Bancos dólares por parte del Área Administración Financiera; los mecanismos de control implementados para subsanar las diferencias determinadas entre la información suministrada por los bancos y la generada por los sistemas informáticos de la CNFL; los cheques en circulación con fechas superiores a los seis meses que aún no han sido cobrados por la persona beneficiaria; así como aspectos relacionados con el procedimiento que regula esta actividad y sanas prácticas.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público Nº R-CO-9-2009, normas 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el sistema de control interno, inciso c.; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 2.1 Ambiente de control; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso e; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.5.1 Supervisión constante.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Analizar, en coordinación con el administrador del sistema SICOBA, la posibilidad de que el tipo de cambio por dólar ingresado en el SACP por el Área Contabilidad se refleje en la carátula de la conciliación bancaria, con el fin que los usuarios de esta información tengan conocimiento de este dato. De acuerdo con los resultados obtenidos, documentar y aplicar las labores que se consideren convenientes.

(proceso de control)

2) Valorar la elaboración de las conciliaciones bancarias en el SICOBA, de las cuentas bancarias que no se realizan en este sistema, con el fin de cumplir lo establecido en el procedimiento "Elaboración de Conciliaciones Bancarias". De acuerdo con los resultados obtenidos, documentar y aplicar las acciones que se consideren convenientes.

(proceso de control)

3) Formalizar y ejecutar la implementación de una regulación que establezca un tiempo máximo para mantener cheques en circulación en las cuentas bancarias.

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

(proceso de control)

4) Analizar la posibilidad de que en un plazo razonable sean reclasificados los cheques no cobrados en el banco en la cuenta de cheques no pagados por el banco, con el fin de mejorar el control de estos documentos en las conciliaciones bancarias. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que consideren convenientes.

(proceso de control)

5) Fortalecer los mecanismos de control relacionados con el proceso de identificación de las notas de débito y créditos, para ajustar o reclasificar de manera oportuna en el sistema SICOBA las transacciones que originaron inconsistencias en los saldos de las cuentas bancarias y documentar las acciones tomadas.

(proceso de control)

6) Analizar y corregir oportunamente las inconsistencias señaladas en la observación C) sobre las conciliaciones bancarias en atención con la normativa que la regula.

(proceso de control)

7) Revisar las notas de crédito no registradas por el banco que se muestran en las conciliaciones bancarias y realizar los ajustes correspondientes, con el fin de que la conciliación refleje los documentos pendientes por el banco y realizar su gestión ante este ente si procede.

(proceso de control)

8) Valorar la posibilidad de que los registros de la documentación bancaria que se realicen en el sistema SICOBA sean incorporados con la fecha en el mes que corresponden, con el fin de que se refleje el mes correcto y no cause confusiones. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar y documentar las acciones que se consideren convenientes.

(proceso de control)

9) Tomar las acciones que correspondan para evitar la práctica de utilizar la cuenta contable 4045061005 para el registro de los documentos pendientes en las conciliaciones bancarias, con el fin de cumplir con los criterios de reconocimiento de ingresos establecidos en el párrafo 4.47 Reconocimiento de ingresos del Marco Conceptual para la Información Financiera y la Definición de términos Ingresos de la NIIF 15. Es necesario documentar las medidas tomadas.

(proceso de control)

10) Valorar la conveniencia de identificar posibles riesgos asociados con las conciliaciones bancarias, con el fin de prevenirlos y mitigarlos. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar y documentar las acciones que consideren necesarias.

(proceso de control)

11) Analizar la conveniencia de capacitar a otra persona en la elaboración de las conciliaciones bancarias, para que sustituya, en caso de ausencia al profesional titular. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar y documentar las acciones que correspondan.

(proceso de control)

12) Respalda la información electrónica mediante los dispositivos de respaldo externos como mínimo cada seis meses, tal como lo establece el Reglamento para la gestión documental.

(proceso de control)

13) Examinar y actualizar el Procedimiento "Elaboración de las Conciliaciones Bancarias" en atención a los resultados de las recomendaciones anteriores, la normativa y las sanas prácticas que regulan esta actividad.

(proceso de control)

14) Formalizar e implementar el Procedimiento "Elaboración de las Conciliaciones Bancarias ajustado.

Nota: De conformidad con las Normas de Control Interno para el Sector Público (4.1 Actividades de control) es responsabilidad de la jefatura adoptar las actividades de control pertinentes, procedimientos u otros mecanismos, que contribuyan a asegurar razonablemente la operación y Acciones Responsable Plazo Fechas inicio Finalización 12 fortalecimiento del sistema de control interno y el logro de los objetivos institucionales; por lo que es su deber aplicar medidas compensatorias ante cualquier acción que retarde el trámite de oficialización documental que corresponda.

ÁREA PASIVOS

1. 3.2.3 Gestión de obligaciones patronales, demandas y litigios

Proceso: elaborar estados financieros. Subproceso: pasivos a corto plazo, Provisión obligaciones patronales y litigios. Alcance: Aguinaldo; Vacaciones; Salario escolar; Litigios y demandas.

Nota 1001-0669 enviada el 11 de diciembre 2020

DIRIGIDO: Asesoría Jurídica Empresarial

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Se evalúan las gestiones realizadas por la Administración en cuanto a los registros contables de las cuentas relacionadas con la provisión obligaciones patronales y litigios, contingencias, los trámites para atender las demandas y litigios, la presentación en los estados financieros y los mecanismos de control establecidos en su cancelación, para obtener una seguridad razonable y confiable de la composición y administración de la cuenta de acuerdo con el Marco Normativo que la regula.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Analizar la viabilidad de que la AJE incorpore en el sistema que posee (SICOLJU), los expediente administrativos internos de litigios y demandas en los que la Compañía forma parte; con el fin de apoyar la labor de controlar y dar el seguimiento respectivo. De acuerdo con los resultados obtenidos, documentar y aplicar las acciones que correspondan.

(proceso de control)

2) Establecer un mecanismo de control para asegurarse se observe en la AJE la aplicación de la NIC 37 con el fin de recomendar, de manera oportuna, si en un litigio donde la CNFL es parte demandada, se debe registrar la provisión contable o solamente revelar la información para evitar situaciones sobrevenidas como el detallado con la empresa GUELLA.

(proceso de control)

3) Establecer las acciones que correspondan para que se documente el criterio del Abogado Director encargado del litigio donde la CNFL es parte demandada con base en la información que tiene disponible y sobre el cual, se sustente su conclusión de recomendar al Área de Contabilidad el provisionar o revelar la información en los Estados Financieros.

Nota: Considérese en las acciones que se establezcan, lo indicado en la recomendación 1 de la observación A) Expediente administrativo interno de las demandas y litigios.

Nota 1001-0691 enviada el 18 de diciembre 2020

DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Se evalúan las gestiones realizadas por la Administración en cuanto a los registros contables de las cuentas relacionadas con la provisión obligaciones patronales y litigios, contingencias, los trámites para atender las demandas y litigios, la presentación en los estados financieros y los mecanismos de control establecidos en su cancelación, para obtener una seguridad razonable y confiable de la composición y administración de la cuenta de acuerdo con el Marco Normativo que la regula.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Revelar información de litigios mediante notas a los estados financieros debidamente actualizadas o por medio de un anexo en las cuentas de orden, en los casos que haya una posible o probable salida de recursos económicos.

(proceso de control)

2) Tomar las acciones que correspondan para actualizar la nota en estados financieros "Gastos No Financieros Acumulados por Pagar y Provisiones (Anexo B7). Es necesario documentar las medidas tomadas.

2. 3.2.2 Efectos por pagar corto y largo plazo

Proceso: Elaborar estados financieros. Subprocesos: Pasivo a corto plazo. Alcance: Préstamos y convenios ICE; Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior; Scotiabank de Costa Rica; Banco Popular y Desarrollo Comunal.

Nota 1001-0168 enviada el 24 de febrero 2021

DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con los registros contables y presupuestarios de la cuenta Efectos por pagar corto y largo plazo, la presentación en los estados financieros y los mecanismos de control establecidos para protegerlos y conservarlos, para obtener una seguridad razonable y confiable de la cuenta de acuerdo con el Marco Normativo que la regula.

Las 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°23 (Costos por préstamos).

Las Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, Normas 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 3.1 Valoración del riesgo; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas; 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión constante; 5.4 Gestión documental; 5.6 Calidad de la información; 5.6.1 Confiabilidad; 5.6.2 Oportunidad; 5.6.3 Utilidad.

Manual de Políticas Contables de la CNFL S.A. del 10 de junio de 2019, inciso 5.2.6.3 "Gastos Financieros Acumulados por Pagar (Cuenta 2655)".

Procedimiento elaboración del comprobante de diario 20, emitido el 26 de julio de 2018.

Procedimiento Pago a Acreedores (servicio de la deuda), emitido el 08 de mayo de 2008.

Contratos, Convenios o Acuerdos relacionados a las obligaciones de la Compañía.

CONCLUSIONES

El estudio no generó recomendaciones al auditado, debido a que los registros contables y presupuestarios revisados al 31 de mayo del 2020 de las cuentas relacionadas con los Efectos por pagar corto y largo plazo, concuerdan con la documentación contable que respalda las transacciones ejecutadas, según alcance de este estudio.

OTRAS ACTIVIDADES

1. 3.5.3 Gestión de riesgo financiero

Proceso: Administración de recursos financieros; Subproceso: Riesgos; Alcance: Gestión de riesgo financiero.

Nota 1001-0609 enviada el 04 de noviembre 2020

DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la revisión de la identificación de los riesgos financieros determinados por la Administración, con el fin de valorarlos y analizar los planes de tratamiento establecidos para minimizar que estos se materialicen; además de efectuar asesoraría oportuna a la Administración en materia de Gestión de riesgo financiero, con el propósito de fortalecer el sistema de control interno de la Compañía.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Valorar y documentar la incorporación de información en los Estados Financieros intermedios que permita que los usuarios de estos, evalúen la naturaleza y el alcance de los riesgos que surjan de los instrumentos financieros a los que la Compañía está expuesta según los nuevos sucesos y circunstancias. Con base en los resultados tomar las acciones que correspondan.

(proceso de control)

2) Tomar las acciones que correspondan para que los Estados Financieros auditados revelen la información correcta de las prácticas operativas en materia de riesgo de crédito y calidad crediticia de los deudores comerciales, de manera que los usuarios de estos comprendan la gestión que la Compañía realiza y que estén libres de errores.

(proceso de dirección)

3) Tomar las acciones necesarias para que el personal involucrado en la gestión del riesgo financiero tenga acceso a actualizaciones continuas en esta materia, de manera que la Compañía se asegure razonablemente que el proceso de identificación, análisis, evaluación, administración, revisión, documentación y comunicación de los riesgos financieros, sea adecuado.

(valoración del riesgo)

4) Valorar y documentar la inclusión del riesgo de crédito dentro de los riesgos asumidos por la Compañía, de manera que se guarde concordancia con lo revelado en los Estados Financieros; además de que se identifique, mida, monitoree, evalúe, se dé seguimiento oportuno y se comunique este riesgo. Con base en los resultados tomar las acciones que correspondan.

(valoración del riesgo)

5) Revisar y documentar, en coordinación con la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial el tipo de análisis que se aplica para el riesgo financiero, de manera que estos datos sirvan como mecanismo de medición objetivos, se adecuen a la naturaleza del riesgo y ayuden en la mitigación de estos antes de su materialización. Con base en los resultados tomar las acciones que correspondan.

(valoración del riesgo)

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

(valoración del riesgo)

7) Tomar las acciones que correspondan para que los análisis de sensibilidad sean realizados por la Administración, de manera que se asegure que estos se ajustan a la naturaleza de la Compañía y que además funcionen como una herramienta de detección temprana de los riesgos financieros.

(valoración del riesgo)

8) Valorar la implementación de un plan de contingencia de liquidez, debidamente documentado y oficializado, de manera que se cuente con acciones previamente definidas, aprobadas y disponibles para mitigar las consecuencias de eventos extremos.

(proceso de control)

9) Analizar y documentar en coordinación con la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial la posibilidad de establecer un parámetro de medición del cumplimiento de avance de los planes de tratamiento establecidos en la matriz de riesgo financiero, con el fin de que exista consistencia en la medición de las acciones y este porcentaje evidencie la efectividad de la aplicación del plan de tratamiento. Con base en los resultados tomar las acciones que correspondan.

(valoración del riesgo)

10) Tomar las acciones que correspondan para que el cálculo de las acciones sea correcto y las metas utilizadas estén actualizadas, de manera que estas acciones contribuyan a mitigar los riesgos para los cuales fueron establecidas.

(valoración del riesgo)

11) Revisar las acciones establecidas para los planes de tratamiento que presentan deficiencias en su diseño, de manera que se garantice su eficiencia y contribuyan a la minimización de la materialización de los riesgos. De acuerdo con los resultados tomar las acciones que corresponda.

(valoración del riesgo)

12) Tomar las acciones que correspondan para que las metas de las razones financieras incluidas en los Estados Financieros se muestren actualizadas, de manera que los usuarios de la información no sean inducidos a error y se muestre la situación financiera real de la Compañía.

(valoración del riesgo)

13) Tomar las acciones que corresponda para que los controles indicados en la matriz de riesgos, guarden relación con los planes de tratamiento de los riesgos que pretenden mitigar, de manera que ambas cosas guarden consistencia, sean evaluados, revisados y actualizados periódicamente.

(valoración del riesgo)

14) Revisar y documentar la evaluación de los controles existentes en la matriz de riesgos, de manera que cumplan con la Metodología para el establecimiento y funcionamiento de la Gestión Integral de Riesgos Empresariales.

(valoración del riesgo)

15) Tomar las acciones que correspondan para documentar la información sobre los riesgos y las medidas para la administración de estos que se genere en cada actividad de la valoración del riesgo (identificación, análisis, evaluación, administración y revisión), de manera que sean accesibles, comprensibles y completos y que la documentación se realice de forma continua, oportuna y confiable.

(valoración del riesgo)

16) Valorar y documentar la incorporación del Fondo de Ahorro y Préstamos dentro de la Gestión Integral de Riesgos de la compañía, de manera que los riesgos sean tratados de manera integral y se minimicen las pérdidas por la no administración de los riesgos. Con base en lo anterior tomar las acciones que correspondan.

2. 3.5.4 Gestión de riesgo de fraude

Proceso: Administración de recursos financieros; Subproceso: Riesgos; Alcance: Gestión de riesgo de fraude.

Nota 1001-0689 enviada el 18 de diciembre 2020

DIRIGIDO: Gerencia General

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la revisión de los riesgos de fraude determinados por la Administración, con el fin de valorarlos y analizar los planes de tratamiento establecidos para minimizar que estos se materialicen; además de efectuar asesoraría oportuna a la Administración en materia de Gestión de riesgo de fraude, con el propósito de fortalecer el sistema de control interno de la Compañía.

RECOMENDACIONES

(valoración del riesgo)

1) Tomar las acciones que correspondan para la valoración del riesgo de fraude (identificación, análisis, evaluación, administración, revisión, documentación y comunicación) dentro de la gestión integral de riesgos de la CNFL, además de documentar la información sobre el riesgo y los planes de tratamiento de estos de manera que sea accesible, comprensible y que considere los tres tipos de fraude.

(valoración del riesgo)

2) Tomar las acciones que correspondan para fortalecer o complementar los controles existentes relacionados al riesgo de corrupción, de manera que no solo consistan en que los funcionarios conozcan su deber de abstenerse, sino en facilitar e implementar mecanismos para que tal situación sea manejada y comunicada de manera oportuna y formal.

(valoración del riesgo)

3) Actualizar el documento de apoyo interno Marco Orientador: Establecimiento y Funcionamiento de la Gestión Integral de Riesgos en la CNFL, para que considere dentro de sus categorías el riesgo de fraude.

(valoración del riesgo)

4) Incorporar la valoración de riesgo de fraude asociados con el proceso de administración del Fondo de Ahorro y Préstamo en las acciones que lleve a cabo la Administración para atender la recomendación emitida por la Auditoría Interna mediante el Oficio 1001-0609-2020 del 04 de noviembre de 2020 y acciones comunicadas mediante la nota 3001-0460-2020 del 19 de noviembre de 2020.

(valoración del riesgo)

5) Valorar y documentar la implementación de una estrategia o programa integral antifraude que contenga componentes de prevención, detección y respuesta, que actúen como elementos disuasorios y administración del riesgo asociado.

(valoración del riesgo)

6) Valorar y documentar la revisión del cálculo de la materialidad, con el fin de que se establezca la que más se ajuste a las transacciones contables de la CNFL y no a una práctica que corresponde a estudios de auditoría basados en la Normas Internacionales de Auditoría, de manera que minimice el riesgo de ocultamiento de eventos fraudulentos.

(valoración del riesgo)

7) Tomar las acciones que correspondan, para que la materialidad que se establezca sea debidamente aprobada y oficializada por la instancia que corresponda.

ÁREA CONTABLE Y PRESUPUESTARIA

1. 3.4.1 Gestión y administración de los recursos presupuestarios

Proceso: Administrar el presupuesto. Subproceso: Presupuesto. Alcance: Formulación y ejecución del presupuesto.

Nota 1001-0137 enviada el 19 de febrero 2021

DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la gestión y administración de los recursos presupuestarios, el cumplimiento de las regulaciones técnicas relacionadas con la formulación y ejecución del presupuesto institucional.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 2.5.1 Delegación de funciones; 2.5.2 Autorización y aprobación; 4.1 Actividades de control; 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; 4.5.1 Supervisión constante; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico; 5.6 Calidad de la información.

Las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE y sus reformas según Resolución R-DC-064-2013.

Las Directrices generales a los sujetos pasivos de la Contraloría General de la República para el adecuado registro y validación de información en el sistema de información sobre planes y presupuestos (SIPP) (D-1-2010-DC-DFOE).

La aplicación de medidas para la contención del gasto en la CNFL ante la declaratoria de emergencia nacional sanitaria por el COVID-19, específicamente las relacionadas con la ejecución del presupuesto y de contratación, las cuales fueron comunicadas por la Gerencia General mediante el documento anexo a la nota 2001-0513 del 03 de junio 2020.

CONCLUSIONES

El estudio no generó recomendaciones al auditado, debido a que de los resultados obtenidos, se concluye que en el proceso presupuestario 2019 y 2020, con corte al 30 de noviembre de éste último año, se consideró información de la Estrategia Empresarial de la CNFL 2019-2023, aprobaciones del Consejo de Administración del POI-Presupuesto, recursos de inversión y de operación, regulaciones sobre la participación, coordinación general y responsabilidades de personas que intervienen en el desarrollo del proceso, referencias a proyecciones, cierres mensuales de la ejecución presupuestaria y liquidación presupuestaria, entre otros aspectos. Asimismo, la Administración definió medidas asociadas con el gasto dada la emergencia sanitaria por la COVID-19.

2. 3.4.2 Administración del presupuesto (inversión)

Proceso: Administrar el presupuesto. Subproceso: Presupuesto. Alcance: Presupuesto de inversión (Asignación de recursos para inversión).

Nota 1001-0167 enviada el 24 de febrero 2021

DIRIGIDO: Gerencia General

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

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

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

Las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público, normas 2.1.3 Actores y responsabilidades en el subsistema de presupuesto; 2.1.4 Vinculación con la planificación institucional; 2.2.2 Finalidad del presupuesto institucional 2.2.3 Principios presupuestarios; 2.2.11 Eficacia del presupuesto 4.4.1 Concepto y 4.4.2 Alcance.

El informe "Liquidación de inversiones", Sistema de Distribución de 2019 remitido a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos mediante oficio 2001-0996-2020 del 1 de octubre del 2020.

El Convenio Marco de Cooperación entre el Fideicomiso Ruta 1 y el Instituto Costarricense de Electricidad, para la relocalización de servicios públicos ubicados en el corredor vial San José-San Ramón y sus radiales de agosto 2019.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Examinar el proceso de planificación de las micro inversiones para determinar oportunidades de mejora que permitan optimizar la capitalización de estas, considerando la atención de tiempos y costos de los proyectos. De acuerdo con las causas mencionadas, documentar y aplicar las acciones que correspondan.

Notas:

- a) *Se sugiere considerar dentro del análisis las actividades asociadas con la gestión técnica, contable y tarifaria.*
- b) *Se excluye de esta recomendación los proyectos de macro inversión, pues en el informe 1001-0060-2020 "Resultados del estudio 3.1.5 Obras en Construcción", se había emitido una recomendación relacionada con ese tema.*

(gestión del riesgo)

2) Analizar y documentar las implicaciones financieras y operativas que tiene para la Compañía, la no presentación de solicitud tarifaria para el Sistema de Alumbrado Público del período 2020-2021.

(proceso de control)

3) Tomar las acciones que correspondan para que se pueda atender oportunamente la situación asociada con las inconsistencias en la cantidad de luminarias y establecer la cantidad real de luminarias que posee la Compañía. Documentar las labores realizadas.

(proceso de control)

4) Con base en los resultados obtenidos en la recomendación 2), definir y documentar el valor real de los activos del Sistema de Alumbrado Público y realizar los ajustes contables que correspondan.

(proceso de control)

5) Asegurar la recuperación oportuna de los recursos económicos utilizados en los proyectos Circunvalación Norte y Ruta 1 San José-San Ramón. Documentar y aplicar las acciones que correspondan.

(proceso de control)

6) Formalizar con las Entidades correspondientes, mediante los convenios específicos, contratos u otro documento legal que corresponda, las condiciones de la participación de la CNFL en los proyectos Circunvalación Norte y Ruta 1 San José-San Ramón previo al destino de recursos de la CNFL en dichos proyectos CONAVI. En los documentos se requiere considerar la legalidad del uso de los recursos públicos que asigne la CNFL a las obras citadas.

INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN POR PARTE DE LA JEFATURA

ÁREA ACTIVOS

1. 3.1.4 Obras en construcción

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

OBJETIVO

Evaluar los registros contables y presupuestarios de la cuenta Obras en construcción (Proyectos sistemas de distribución), la presentación en los estados financieros y los mecanismos de control establecidos, para obtener una seguridad razonable y confiable de la composición y administración de la cuenta de acuerdo con el Marco Normativo que la regula.

ÁREA ESTADO RESULTADOS INTEGRALES

1. 3.3.1 Ingresos de operación

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

OBJETIVO

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

ÁREA CONTABLE Y PRESUPUESTARIA

1. 3.4.3 Gestión de talento Humano

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

OBJETIVO

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

ESTUDIOS CON INFORME PARCIAL COMUNICADO Y EN PROCESO DE REVISIÓN

OTRAS ACTIVIDADES

1. 3.5.2 Seguimiento Estrategia empresarial 2019-2023

Alcance: Seguimiento trimestral a las metas para cumplir con los objetivos establecidos en las perspectivas de la estrategia empresarial 2019-2023.

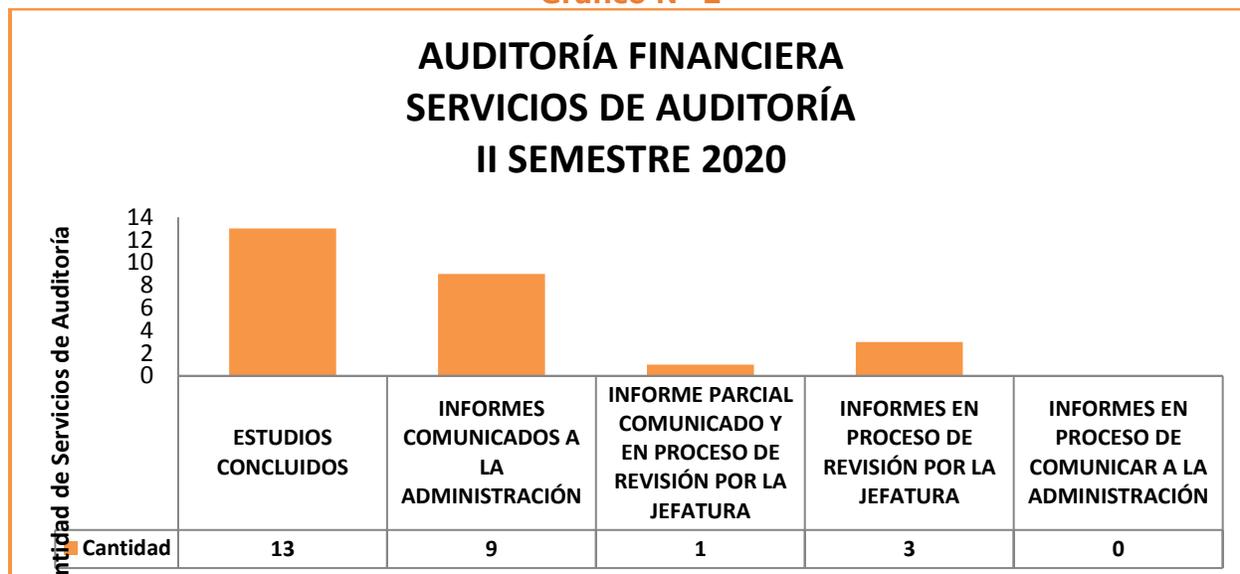
OBJETIVO

Evaluar las gestiones trimestrales realizadas por la Administración con el propósito de comprobar el cumplimiento de las metas propuestas en las perspectivas de la estrategia empresarial 2019-2023.

En resumen, en este segundo semestre de 13 servicios de auditoría programados en el año 2020, 9 (69%) fueron comunicados a la Administración, 1 (8%) fue parcialmente comunicado y está en proceso de revisión por la jefatura, 3 (23%) están en proceso de revisión por la jefatura y no existen servicios de auditoría en proceso de comunicar a la Administración.

A continuación se presenta gráficamente:

Gráfico N° 2



Fuente: Registro Especial Estadísticas Auditoría Operativa, GPA /2020

ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

ÁREA ACTIVOS

1. 3.1.4 Cuentas de orden / acreedoras

Nota 1001-0041 enviada el 14 de enero de 2021

DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Dirección Administración y Finanzas, se encuentra en proceso de aplicación y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión del borrador del Procedimiento Custodia de Garantías de Cumplimiento, se determinó que se han realizado acciones para atender la recomendación; sin embargo, está pendiente el envío al Proceso Análisis Administrativo para su revisión y oficialización.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 23-12-2020, la jefatura del Área Administración Financiera le manifestó al profesional de auditoría lo siguiente:

"... La intención, es remitirla a Análisis Administrativo en el mes de enero para su oficialización."

2. 3.1.4 Cuentas de orden / acreedoras

Nota 1001-0042 enviada el 15 de enero de 2021

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Dirección Comercialización, se encuentra en proceso de aplicación y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

RECOMENDACIÓN

Establecer las medidas que correspondan que permitan actualizar los Contratos de Pago de Comisión por Servicios de Recaudación Externa entre la CNFL y las empresas recaudadoras. De acuerdo con los resultados obtenidos, documentar y aplicar las acciones que correspondan.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de los contratos firmados y correos electrónicos relacionados con esta recomendación, se determinó que todavía permanecen contratos pendientes de actualizar.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correos electrónicos del 18-12-2020 y 14-01-2021, la funcionaria responsable de implementar la recomendación le manifestó al profesional de auditoría lo siguiente:

18-12-2020 *"El plazo para culminar esta labor fue el 30 de noviembre, sin embargo se solicitó al Área Administración de la Recaudación y Auxiliares Contables, una ampliación para finalizar el 08 de enero próximo, dadas las situaciones ajenas a CNFL."*

14-01-2021 *"Se lograron actualizar a la fecha, 22 de 23 contratos de recaudación. Únicamente está pendiente la agencia externa Walmart, quienes tienen la documentación en su Departamento Legal. Hemos dado seguimiento telefónicamente"*

3. 3.1.5 Inmueble, maquinaria y equipo (Activo Fijo)

Nota 1001-0693 enviada el 18 de diciembre de 2020

DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas

RESULTADOS OBTENIDOS

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

ÁREA PASIVOS

1. 3.2.1 Cuentas por pagar (Otras cuentas por pagar)

Nota 1001-0694 enviada el 18 de diciembre de 2020

DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas

RESULTADOS OBTENIDOS

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

2. 3.2.3 Pasivos a corto y largo plazo (Prestaciones legales)

Nota 1001-0698 enviada el 21 de diciembre de 2020

DIRIGIDO: Unidad Talento Humano

RESULTADOS OBTENIDOS

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

ÁREA CONTABLE Y PRESUPUESTARIA

1. 3.4.1 Servicios Generales (Administración de los servicios de aseo)

Nota 1001-0088 enviada el 18 de diciembre de 2020

DIRIGIDO: Unidad Logística

RESULTADOS OBTENIDOS

De nueve recomendaciones emitidas al Área Servicios Generales, seis se encuentran atendidas, una en proceso de aplicación y dos pendientes de aplicar; éstas últimas cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

1) Tomar las acciones necesarias para confeccionar los respectivos contratos cuando por medio de concursos de adquisición, se adjudiquen servicios de aseo y limpieza u otros servicios que por su complejidad, convenga a los intereses de la CNFL suscribir dicho documento, con el fin de cumplir con lo establecido en el Reglamento sobre el Refrendo de las Contrataciones de la Administración Pública modificado mediante resolución R-DC-114-2016, Artículo 18 Refrendo interno. Trámite, inciso 1.

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

Se determinó que a la fecha de este seguimiento no se han firmado contratos por servicios de limpieza, debido a que se encuentra pendiente la adjudicación del concurso N°2019PP-000323- 0000200001.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correos electrónicos del 19 y 23 de octubre de 2020, la encargada del Proceso Concursos de Adquisición y Atención de Recursos le manifestó a la Profesional de auditoría lo siguiente:

19-10-2020 *"... en ese período no se han realizado concursos de adquisición por Servicio de Aseo y Limpieza, sino que a la fecha aún tenemos pendiente de adjudicar el concurso el 2019PP000323-00002 publicado el 25 de junio del 2019".*

23-10-2020 *"... el concurso ha sido apelado ante la CGR en tres ocasiones, a la fecha el Área Técnica está realizando un nuevo estudio de las ofertas que quedaron elegibles".*

RECOMENDACIÓN

Realizar las gestiones correspondientes para que se cuenten con instalaciones que reúnan las condiciones necesarias para los productos químicos, artículos de limpieza y los equipos, con el fin de cumplir con los requerimientos técnicos y salvaguardar la integridad física de las personas y de las instalaciones de la Compañía.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

La Administración procedió a efectuar el Concurso N°2019PP -000610-0000200001 cuyo requerimiento consistía en "Servicio de Construcción módulos de bodegas y comedor para personal de limpieza en el Plantel Virilla"; sin embargo, en el proceso de revisión de ofertas éstas incumplían con los requerimientos solicitados, por lo que se declaró desierto el concurso.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 27 de noviembre 2020, la Administradora del Contrato le manifestó a la profesional de auditoría a lo siguiente:

"Durante el año 2019 se realizaron las gestiones para construir un "Módulo de Servicios de Limpieza" que incluía una bodega de productos químicos en la CNFL, no obstante, el concurso de contratación se declaró desierto porque las ofertas presentadas no se ajustaron a los requerimientos sustanciales del concurso de escasa cuantía (nota adjunta), por lo tanto, no se pudo concretar, y por motivos presupuestarios la obra fue desplazada. Con respecto a las bodegas actuales, en los casos necesarios se refuerzan las puertas o se

procede con el cambio de llavines; esta es una actividad que realiza el Proceso de Mantenimiento de Infraestructuras”.

RECOMENDACIÓN

1) Implementar controles para las recepciones de productos químicos y artículos de limpieza, retiro de productos sobrantes que mantienen en las bodegas ubicadas en el Plantel Virilla y Edificio Central, con el fin de mantener inventarios actualizados de estos materiales.

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

La Administradora del contrato no suministró la documentación correspondiente que respalde el cumplimiento del aspecto recomendado.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 27 de noviembre 2020, la Administradora del Contrato le manifestó a la profesional de auditoría a lo siguiente:

"En el Concurso de Adquisición N°2014PP-00005-PROV se establece lo siguiente: "7. Productos suministrados: ...No se deben entender como manejo de inventario, sino como la cantidad a entregar en forma mensual, todos los meses." Para brindar una seguridad razonable de que las empresas de limpieza suministren los productos requeridos, en las labores de supervisión se verifica que los misceláneos dispongan de todos los productos químicos y artículos de limpieza en perfectas condiciones para realizar sus labores. Cabe destacar que, desde el mes de marzo de 2020, se han reforzado las labores de limpieza para atención de los lineamientos del Ministerio de Salud y del Comité Operativo de Crisis, lo cual implica un incremento en la cantidad de veces que se debe limpiar cada área, con el consecuente incremento de los productos que deben suministrar. Hasta el momento no se han presentado inconformidades por parte de los clientes internos ni externos."

2. 3.4.1 Servicios Generales (Administración de los servicios de seguridad)

Nota 1001-0089 enviada el 21 de diciembre de 2020

DIRIGIDO: Unidad Logística

RESULTADOS OBTENIDOS

De doce recomendaciones emitidas al Área Seguridad, nueve se encuentran atendidas, dos en proceso de aplicación y una pendiente de aplicar; éstas últimas cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

2) Solicitar a la empresa contratada el plan de capacitación semestral y títulos que certifiquen dicha capacitación.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de las bitácoras de reunión donde se evidencia la participación de 104 oficiales de seguridad en una de las sesiones de práctica de tiro efectuadas del 04-11-2019 al 15-11-2019; sin embargo, durante el 2020 no se realizó esta labor.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 07 de enero de 2021, la jefatura del Área Seguridad le manifestó a la profesional de auditoría lo siguiente:

"A la fecha no hemos recibido comunicado oficial de capacitaciones referentes a prácticas de tiro que se tengan programadas llevar a cabo, que según correo recibido a inicios del 2020 se tenía previsto llevar a cabo esa programación; no obstante, debido a la situación de pandemia que se presentó durante el año pasado que conllevó a que muchos centros de capacitación debieron cerrar sus puertas por disposición del Ministerio de Salud al no permitir el desarrollo de capacitaciones presenciales, tuvieron que suspender dicha programación, que aún se mantiene en esa condición. Cabe aclarar que a pesar de ello, en casos particulares donde algún oficial ha requerido de un refrescamiento o capacitación puntual, personal de la empresa contratada, específicamente los supervisores, se han dado a la tarea de brindar ese refrescamiento o capacitación".

RECOMENDACIÓN

3) Brindar por parte de la Compañía las capacitaciones internas de actualización, con el fin de cumplir con lo establecido en el contrato N°2017 PP-000028-PROV.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de las bitácoras de reunión, se evidencia la participación de 18 oficiales de seguridad en una charla de inducción para oficiales nuevos impartida por la jefatura del Área Seguridad en el febrero 2020; sin embargo, posterior a esa fecha no se volvió a realizar esa labor.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 07 de enero de 2021, la jefatura del Área Seguridad le manifestó a la profesional de auditoría lo siguiente:

"Debido a la situación de pandemia que se presentó durante el año pasado, la cual se mantiene a la fecha, conllevó a que el proceso de capacitación se suspendiera para cumplir con las disposiciones del Ministerio de Salud al no permitir el desarrollo de capacitaciones presenciales. Es importante aclarar que estas capacitaciones son coordinadas con el personal del Área Seguridad, que a inicios del año 2020 se llevaron a cabo varias capacitaciones, pero por protocolos de seguridad laboral emitidos por el Comité Operativo de Crisis, esos proceso de capacitación presencial fueron suspendidos y a pesar de que se abrió el esquema de capacitación virtual, para este tipo de personal ese esquema no es muy funcional, ya que conlleva a disponer de un oficial adicional que cubra el Puesto, para que el otro pueda llevar dicha capacitación; además, que dependiendo de la habilidad y conocimiento de dicho Oficial, va a requerir apoyo durante ese proceso, lo cual genera una logística muy complicada de llevar acabo.

Reitero nuevamente, que para solventar deficiencia de conocimiento de los Oficiales, se ha recurrido a refrescamientos o capacitaciones puntuales por parte de los supervisores, tanto de la empresa contratada como de la CNFL y además, se han remitido por parte del Área Seguridad algunos correos con temas puntuales que se requerían comunicar o reforzar para el cumplimiento de la aplicación de protocolos de seguridad establecidos".

RECOMENDACIÓN

Valorar las condiciones de las sucursales y tomar las acciones que consideren necesarias para implementar este mecanismo de control, con el fin de garantizar la seguridad de los clientes y funcionarios de la Compañía.

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

El Área Seguridad no suministró evidencia del cumplimiento de esta recomendación.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 15 de enero 2021, la jefatura del Área Seguridad le manifestó la profesional de Auditoría lo siguiente:

"Esta actividad será atendida en el presente año, ya que, por las condiciones de la empresa y del entorno, el enfoque del Área Seguridad, se apegó a las medidas preventivas y como el análisis de esta condición, requiere hacer visitas y estudios en el sitio, en forma conjunta con las partes que se estarán incorporando, dada la ausencia de información y respuesta por parte del Ministerio de Seguridad, no se consideró oportuno poder hacer la gestión durante los últimos meses del año 2020, dado que, estas dependencias también estaban atendiendo lo prioritario según las medidas preventivas".

3. 3.4.2 Remuneraciones Eventuales (Tiempo extraordinario)

Nota 1001-0018 enviada el 12 de enero de 2021

DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS

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

4. 3.4.3 Contribuciones patronales a fondos de pensiones y otros

Nota 1001-0019 enviada el 12 de enero de 2021

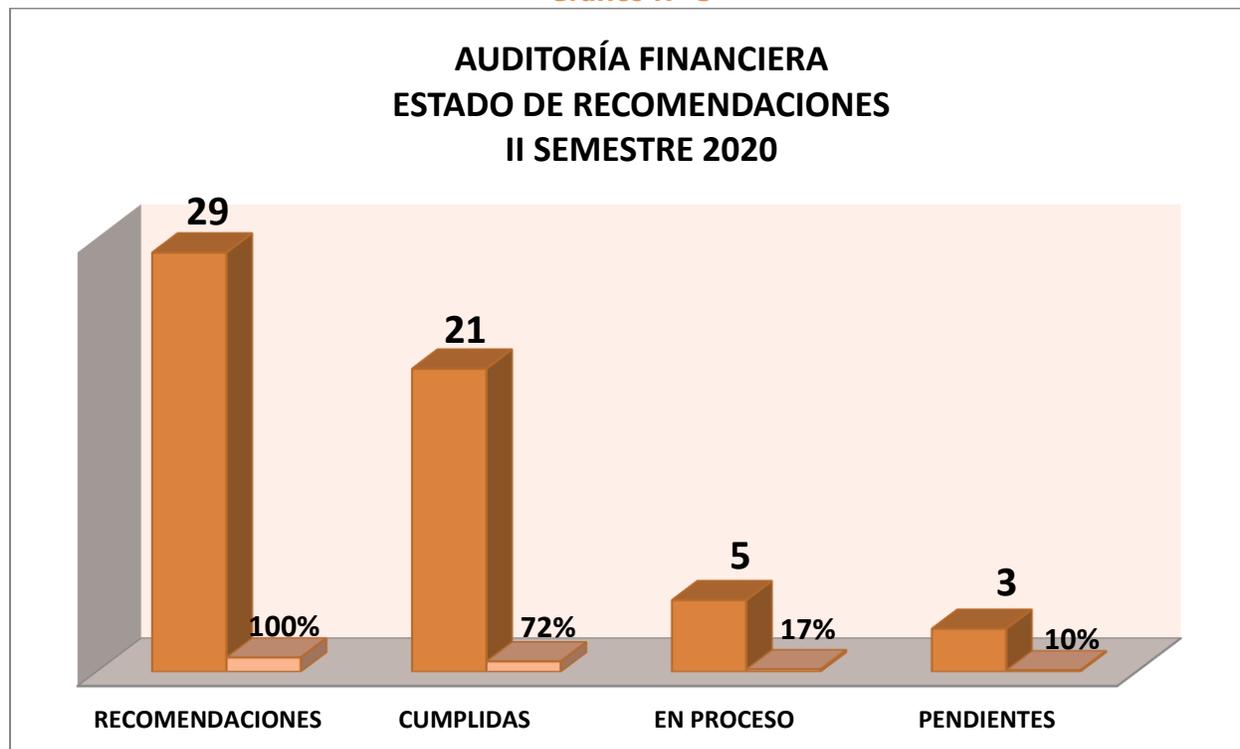
DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas

RESULTADOS OBTENIDOS

Las dos recomendaciones emitidas a la Dirección Administración y Finanzas, se encuentran atendidas y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

Como resultado de los seguimientos efectuados en este semestre, se determinó que de 29 (100%) recomendaciones formuladas a la Administración, 21 (72%) fueron atendidas, 5 (17%) están en proceso y 3 (10%) están existen pendientes de aplicar, tal como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 3



Fuente: Registro Especial Estadísticas Auditoría Financiera, SIGED Auditoría, GPA/2020

Asimismo, a continuación se presenta un resumen de la antigüedad de las recomendaciones que se encuentran en proceso y pendientes de aplicación con respecto a los seguimientos efectuados en este semestre:

Tabla N° 1

| AUDITORÍA FINANCIERA | | | | | | |
|--|------------|--|----------|----------|-----------|-------------|
| RECOMENDACIONES EN PROCESO Y PENDIENTES | | | | | | |
| VERIFICADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2020 | | | | | | |
| Nota Informe | Fecha | Dependencia Encargada | Cantidad | Estado | | Justificada |
| | | | | Proceso | Pendiente | |
| 1001-0550 | 07/10/2019 | Dirección Administración y Finanzas (Área Seguridad) | 3 | 2 | 1 | Si |
| 1001-0551 | 08/10/2019 | Dirección Administración y Finanzas (Área Servicios Generales) | 3 | 1 | 2 | Si |
| 1001-0161 | 16/04/2020 | Dirección Comercialización | 1 | 1 | 0 | Si |
| 1001-0233 | 29/04/2020 | Dirección Administración y Finanzas | 1 | 1 | 0 | Si |
| Total | | | 8 | 5 | 3 | |

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

ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO SERVICIOS PREVENTIVOS PERÍODOS ANTERIORES

1. Advertencia sobre Sostenibilidad Financiera de la CNFL

Nota 1001-0332 enviada el 23 de julio de 2019

DIRIGIDO: Gerencia General

CONCLUSIONES

De siete situaciones determinadas, cinco presentan mejoras y dos deterioro, por lo que las condiciones que dieron origen a la advertencia y riesgos comunicados, se mantienen.

SITUACIÓN DETERMINADA

- La Compañía no obtiene rentabilidad sobre el uso de sus activos y presenta un aumento en el uso de financiamiento a través de fuentes externas.

Nota: Los resultados del análisis financiero muestran que la calificación obtenida por la CNFL es de 1,50 puntos de 5, lo cual implica un pobre desempeño financiero.

RESULTADOS SITUACIÓN ACTUAL (MEJORA)

Mediante el cálculo de los resultados financieros de la compañía al 31 de octubre de 2020, se obtiene una calificación de 3,63 puntos de 5, lo cual señala un desempeño financiero intermedio; la mejora se da por la generación de utilidades a la fecha de revisión. Aún la eficiencia con que la Compañía utiliza sus activos para generar ingresos presenta un desempeño débil..

SITUACIÓN DETERMINADA

- Se obtuvo un Margen de utilidad neta de -4,66% que deriva en una calificación de 1; los costos y gastos superan los ingresos del período, lo cual revela problemas en la estructura de costos y flujo de caja.

Nota: Los costos y gastos son mayores a los ingresos, lo que genera una pérdida en el período.

RESULTADOS SITUACIÓN ACTUAL (MEJORA)

Mediante el cálculo del margen de utilidad de la compañía al 31 de octubre de 2020, se obtiene un margen de 1,03% lo que representa una calificación de 5 puntos de 5; lo que muestra una mejora en relación con el indicador del 2019 y los datos históricos, ocasionado principalmente por un aumento en los ingresos de operación y una disminución en los costos de operación, principalmente en las compras de energía.

SITUACIÓN DETERMINADA

- El Apalancamiento muestra que el peso del financiamiento sobre los recursos propios es de 1,99 veces, que conlleva una calificación de 1 punto de 5, asociada a problemas en la gestión financiera. La Compañía ha acudido a fuentes externas para financiar activos, consistente con la deuda bancaria adquirida por el negocio de Generación de energía y para la cancelación de pasivos; con el riesgo de mayor presión para el pago de obligaciones con acreedores financieros.

Nota: Por financiamiento de activos a través de fuentes externas.

RESULTADOS SITUACIÓN ACTUAL (MEJORA)

Mediante el cálculo del apalancamiento de la Compañía al 31 de octubre de 2020, se obtiene un indicador de 1,97 lo que representa una mejora del indicador en relación a los datos históricos.

SITUACIÓN DETERMINADA

- El Rendimiento sobre el patrimonio obtuvo un resultado de -4,44%, lo cual implica una calificación de 1 asociada a la problemática de la gestión financiera en su capacidad de obtener un beneficio económico sobre el patrimonio. La Compañía no ha podido obtener rendimiento a partir de los recursos propios; el margen de utilidad de las operaciones está muy presionado por la estructura de costos con que opera.

Nota: Los costos y gastos son mayores a los ingresos, lo que genera una pérdida en el periodo, y por ende no se obtiene rentabilidad sobre los recursos patrimoniales.

RESULTADOS SITUACIÓN ACTUAL (MEJORA)

Mediante el cálculo del rendimiento sobre el patrimonio de la Compañía al 31 de octubre de 2020, se obtiene un indicador de 0,73% lo que representa una calificación de 5 puntos de 5, lo que evidencia una mejora del indicador en relación a los datos históricos.

SITUACIÓN DETERMINADA

- La Cobertura de la deuda revela una capacidad para el pago de obligaciones de 1,17 que deriva en una calificación de 3 puntos de 5, asociada a una moderada gestión. Es así como, la Compañía eventualmente tendría que recurrir al endeudamiento progresivo para cubrir necesidades de flujo de caja y se requiere considerar si se cuenta con capacidad de generar ingresos.

Nota: El flujo de caja operativo neto entre el servicio de la deuda bancaria (amortización e intereses) refleja la capacidad de la empresa para atender en el corto plazo sus obligaciones financieras.

RESULTADOS SITUACIÓN ACTUAL (DETERIORO)

Mediante el cálculo del indicador Cobertura de la deuda de la Compañía al 31 de octubre de 2020, se obtiene una cobertura de 0,82 lo que representa una calificación de 1 punto de 5; las actividades de operación no son suficientes para afrontar el pago tanto del principal como de los intereses (pagos de deuda). Considérese que los pagos realizados por obligaciones por pagar a corto plazo tuvieron incidencia en este indicador.

SITUACIÓN DETERMINADA

- El indicador Gastos Operativos/Ingresos para el 2018 y 2017, muestra que se mantienen costos operativos cercanos al 100% de los ingresos devengados para dichos períodos, lo que no deja margen para cubrir los gastos financieros.

Nota: Los gastos de operación casi igualan a los ingresos de operación; la calificación obtenida por la CNFL es de 2 puntos de 5, lo cual implica que la compañía muestra una débil capacidad para mantener un control del costo operativo.

RESULTADOS SITUACIÓN ACTUAL (MEJORA)

Mediante el cálculo del indicador Gastos operativos de la Compañía al 31 de octubre de 2020 y su relación con los ingresos, se obtiene un indicador de 94,36%, lo que representa una calificación de 5 puntos de 5; esto se da por una disminución en los costos de operación, principalmente en la compra de energía, un leve aumento en los gastos de operación y un aumento en los ingresos de operación.

SITUACIÓN DETERMINADA

- El indicador Gastos financieros/Gastos + Costos Totales utilizado para medir el peso de la carga financiera sobre la estructura total de costos de la Compañía, muestra para el 2018 un 7,12%, indicador que ha venido en aumento desde el 2014 al 2018, ante el incremento en factores como el gasto por intereses y diferencial cambiario, originadas principalmente por la deuda a largo plazo y las cuentas por pagar en moneda extranjera.

Nota: Incremento en el gasto por intereses y diferencial cambiario, generando que la compañía tenga una calificación de 1 punto de 5.

RESULTADOS SITUACIÓN ACTUAL (DETERIORA)

Mediante el cálculo del indicador Gastos financieros de la Compañía al 31 de octubre de 2020, se obtiene un indicador de 6,32%, lo que representa una calificación de 3 puntos de 5; este deterioro en relación a octubre 2019, es ocasionado principalmente por la disminución de los costos de operación por compras de energía y un aumento en los gastos financieros.

RIESGO FINANCIERO DETERMINADO

El incremento en el endeudamiento puede aumentar el riesgo de presión para el pago de obligaciones con acreedores financieros, ocasionando que la Compañía no pueda mantener la capacidad para pagar las deudas bancarias y las que se originan por la compra de energía eléctrica al Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).

SITUACIÓN ACTUAL

El indicador de Apalancamiento pasó de 2,01 en octubre 2019 a 1,97 a octubre 2020.

RIESGO FINANCIERO DETERMINADO

La Compañía al poseer deuda en moneda extranjera y no tener una política de cobertura, ante un aumento en el tipo de cambio del dólar, incrementaría el riesgo de mercado y consecuentemente, podría generar gastos adicionales y mayores pérdidas.

SITUACIÓN ACTUAL

La Compañía aún no cuenta con una política de cobertura para el riesgo cambiario, a octubre 2020; a esa fecha, ante el aumento del tipo de cambio, se registra una pérdida neta de ₡4.416.107 (miles).

Cabe indicar que la Auditoría Interna mediante oficio 1001-0146-2020 del 31 de marzo del 2020 comunicó a la Administración que la Compañía no posee una política de cobertura del riesgo cambiario de sus operaciones como instrumentos financieros para administrar las variaciones que puedan surgir en moneda extranjera. En esa oportunidad se recomendó lo siguiente: *"Establecer políticas relacionadas con la cobertura del riesgo de tipo de cambio como instrumentos financieros, con el fin de que la Compañía pueda*

administrar las variaciones que puedan surgir en moneda extranjera relacionadas con sus obligaciones.”

RIESGO FINANCIERO DETERMINADO

Un flujo de caja deficitario puede poner en riesgo la solvencia financiera, originando mayor endeudamiento para cubrir faltantes de efectivo y eventualmente, la descapitalización progresiva de la Compañía.

SITUACIÓN ACTUAL

Al 31 de octubre de 2020 el Flujo neto provisto por las actividades de operación no es suficiente para cubrir las salidas de efectivo para las actividades de inversión y financiamiento, disminuyendo el indicador de cobertura de deuda a 0,82.

Según los datos de los Estados Financieros internos de octubre 2020, el flujo de efectivo se mantiene positivo con disminución en el efectivo, compensado por el efectivo y equivalentes al inicio del año. Cabe señalar que en el año 2019, el comportamiento fue similar al indicado.

RIESGO FINANCIERO DETERMINADO

Una disminución en los ingresos o una deficiente contención del gasto puede deteriorar aún más la estructura de gastos y costos de la Compañía, lo que afectaría el pago de las obligaciones financieras, los costos y gastos de operación.

SITUACIÓN ACTUAL

Los Estados Financieros intermedios a octubre 2020, muestran una utilidad neta de ¢2.939.714 (miles), principalmente por la disminución de costos de operación por compras de energía y una leve disminución en costos del Sistema de Distribución, así como un leve incremento en ingresos de operación con respecto a octubre 2019.

Cabe indicar que a octubre 2020, el Gasto de operación incrementó levemente y se presentó un aumento neto en los gastos financieros, ambos con respecto a octubre 2019.

ADVERTENCIA (1001-332-2019)

(gestión del riesgo)

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

RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN

En la nota 2001-0668 del 08-08-2019 se indicó:

"...En el caso específico de la CNFL, se viene trabajando en la colonización de la deuda en dólares, acción que se enmarca en la estructuración de un Vehículo de Propósito Especial que nos permitirá obtener colones para pagar saldos de préstamos en dólares. Esto, obviamente minimizará el riesgo cambiario al cual se ve afectado todo crédito en dólares.

Dicho vehículo se estimada quedar aprobado en el mes de noviembre de 2019, con lo cual el impacto en el Estado de Resultados por diferencial cambiario será mínimo.

Por otra parte, usted hace mención sobre que un "flujo de caja deficitario puede poner en riesgo la solvencia financiera..." Aquí es importante indicar que dentro de las acciones que la CNFL ha consolidado en los últimos años es mantener un saldo de caja solvente que permita atender todos los pagos que se generan por la operación, inversión y atención de la deuda...

Como último riesgo que usted señala, está que "una disminución en los ingresos o una deficiente contención de gastos y costos de la Compañía puede deteriorar aún más la estructura de gastos y costos de la Compañía...", al respecto le informo que la contención del gasto, en los últimos años se ha dado mediante una política de contención en costos y gastos controlables que ha permitido un mínimo crecimiento y en algunos casos, una disminución de un año a otro.

Año a año se fijan metas de gasto a nivel de Dirección y Unidades con el fin de dar seguimiento, inclusive, dichas metas forman parte de las metas de desempeño que deben cumplir y sobre las cuales serán evaluadas las jefaturas".

SITUACIÓN ACTUAL (SE MANTIENE)

Vehículo de Propósito Especial (VPE):

En Sesión Ordinaria No. 2504 del Consejo de Administración del 12 de mayo de 2020, se aprueba el nuevo plan financieros de la Compañía, en el cual se establece:

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

Si las condiciones cambian favorablemente para la aplicación de dicho instrumento, se valorara nuevamente la posibilidad de utilizarlo para contribuir con la mejora de la situación financiera de la empresa. ES decir, la posibilidad de utilización está abierta".

Sobre lo anterior, es importante mencionar que la Compañía realizó en varias ocasiones ajustes al cronograma de implementación de este vehículo, postergando así su puesta en marcha; al 31 de diciembre de 2019 se determinó un cumplimiento del 75% de las actividades que tenían esa fecha de finalización. Según cronograma con fecha 16 de diciembre de 2019, la aprobación por parte del Consejo de Administración del modelo estaba para el 28 de enero de 2020, sin embargo esta aprobación se postergó.

Cabe mencionar que el valor del contrato para la estructuración y constitución del VPE es de \$100.000,00; cancelando \$75.000,00 con la entrega de la propuesta, más impuestos, situación que se dio el 15 de enero de 2020 (el desembolso se realizó en mayo 2020 por ₡48.731.250 para la factura 55799248010000000003 del 19 de diciembre del 2019), mediante nota DAF-002-2020 del Banco Nacional, cuyo asunto indica, "Ajustes a la propuesta de estructuración del VPE CNFL, Plantas Hidroeléctricas Daniel Gutiérrez y Brasil". La Dirección Administración y Finanzas mediante oficio 3301-0035-2020 del 21 de mayo del 2020 comunica al Banco Nacional la aceptación de la propuesta de VPE.

Los restantes \$25.000,00 se pagarían contra la obtención de la autorización de la Oferta Pública de Valores otorgada por la SUGEVAL.

Flujos de caja:

Si bien se obtiene un flujo de caja positivo a octubre 2020, según datos mostrados en los Estados Financieros internos a esa fecha, el riesgo de presentar una disminución del flujo al final del periodo se mantiene según los datos históricos.

Cabe indicar que a octubre 2019 y 2020, el "Efectivo y equivalentes al efectivo al inicio del periodo" fue de ¢23.663.236 (miles) y ¢13.050.910 (miles), respectivamente. Asimismo, el "Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo" a esas fechas fue ¢10.390.846 (miles) y ¢7.820.429 (miles), respectivamente.

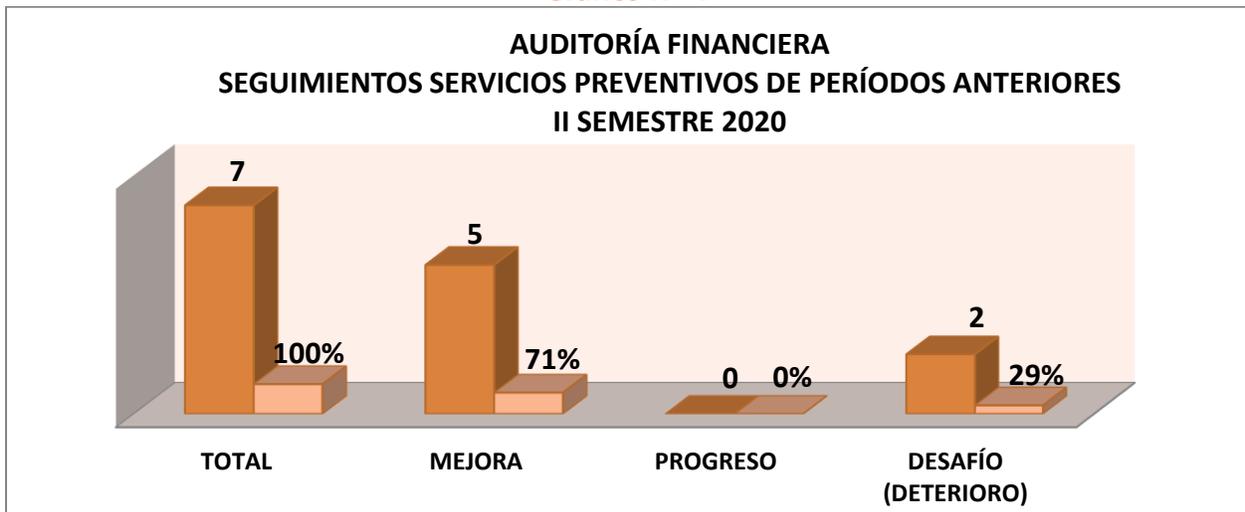
Disminución en los ingresos o deficiente contención de costos y gastos:

Los costos y gastos a octubre 2019 representan un 106,74% de los ingresos de operación, porcentaje mayor al presentado al cierre del periodo 2018; a octubre 2020 representan un 94,36% que incluye el efectos por las compras de energía.

La tendencia de los gastos controlables del primer semestre del 2020 es al alza a excepción de abril donde se presenta una disminución; de junio a agosto disminuyó y de setiembre a octubre 2020 aumentó.

Como resultado del seguimiento al servicio preventivo realizado en este semestre, dada la naturaleza de la actividad y la respuesta emitida por la Administración, se determinó que de 7 (100%) advertencias formuladas, 5 (71%) presentan mejoras y 2 (29%) mantienen el deterioro señalado en la advertencia, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 4



Fuente: Registro Especial Estadísticas Auditoría Financiera, SIGED Auditoría, GPA/2020

3.2 AUDITORÍA OPERATIVA

ESTUDIOS CONCLUIDOS E INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN

ÁREA ESTRATEGÍA Y DESARROLLO DE NEGOCIOS

1. 4.1.3 Gestión de las Inversiones (Micro Inversiones)

Proceso: Desarrollar la investigación y ejecución de proyectos empresariales. Subproceso: Administrar la ejecución de proyectos empresariales. Alcance: Micro inversiones.

Nota 1001-0125 enviada el 11 de febrero de 2021

DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del subproceso: Administrar la ejecución de proyectos empresariales; las actividades relacionadas con las especificaciones técnicas de los equipos a instalar; la supervisión que se lleva a cabo en la ejecución de las Micro-Inversiones; las acciones aplicadas por la Administración para controlar que la ejecución de las Micro-Inversiones no sea eventualmente afectadas por la emergencia nacional (COVID-19); el cumplimiento de las medidas sanitarias en la protección de la seguridad física de los trabajadores; la existencia de procedimientos y la elaboración de informes de rendición de cuentas sobre la gestión realizada en esta actividad.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Aplicar las acciones que correspondan, para que se elabore un documento que comprenda un diagrama con los montajes requeridos para la instalación de los equipos de seccionamiento (reconectores y seccionadores) en la red de distribución eléctrica.

(procesos de control)

2) Valorar incluir el diagrama citado en la recomendación N° 1), como un apartado del Manual de Montajes de la Dirección Distribución de la Energía. Asimismo, documentar los resultados y las acciones tomadas.

(procesos de control)

3) Aplicar las acciones que correspondan, para que se disponga de un mecanismo que defina de forma clara y precisa los pasos a seguir para llevar a cabo la instalación de los equipos de seccionamiento (reconectores y seccionadores) en la red de distribución eléctrica.

(procesos de control)

4) Aprobar, oficializar e implementar los documentos que se generen según las recomendaciones 1) y 3) mediante las instancias correspondientes.

ÁREA GENERACIÓN DE LA ENERGÍA

1. 4.2.1 Administrar y generar la energía eléctrica (Planta Hidroeléctrica El Encanto).

Proceso: Generar energía eléctrica. Subproceso: Administrar y generar energía eléctrica.
Alcance: Plantas Hidroeléctricas: Río Segundo, El Encanto.

Nota 1001-0129 enviada el 12 de febrero de 2021

DIRIGIDO: Dirección Generación de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del subproceso: Administrar y generar energía eléctrica; las actividades relacionadas con la administración y los mecanismos establecidos para controlar la operación de las plantas hidroeléctricas; la coordinación entre el Centro de Despacho de Generación y las jefaturas de las plantas hidroeléctricas; los mecanismos de control establecidos en la entrega de energía y potencia eléctrica en el punto de recepción y medición; 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; las acciones aplicadas por la Administración para controlar que el proceso de generación de energía eléctrica no sea eventualmente afectado por la emergencia nacional (COVID-19); el cumplimiento de las medidas sanitarias en la protección de la seguridad física de los trabajadores; la existencia de procedimientos y la elaboración de informes de rendición de cuentas sobre la gestión de esta actividad.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Aplicar las acciones que correspondan, para que se actualice el procedimiento "Arranque y Paro de las Unidades de Planta El Encanto en Condiciones Normales de Operación".

(procesos de control)

2) Aprobar, oficializar e implementar el documento actualizado, según la recomendación 1), mediante las instancias correspondientes.

4.2.1 Administrar y generar la energía eléctrica (Planta Hidroeléctrica Río Segundo).

Nota 1001-0133 enviada el 16 de febrero de 2021

DIRIGIDO: Dirección Generación de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del subproceso: Administrar y generar energía eléctrica; las actividades relacionadas con la administración y los mecanismos establecidos para controlar la operación de las plantas hidroeléctricas; la coordinación entre el Centro de

Despacho de Generación y las jefaturas de las plantas hidroeléctricas; los mecanismos de control establecidos en la entrega de energía y potencia eléctrica en el punto de recepción y medición; 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; las acciones aplicadas por la Administración para controlar que el proceso de generación de energía eléctrica no sea eventualmente afectado por la emergencia nacional (COVID-19); el cumplimiento de las medidas sanitarias en la protección de la seguridad física de los trabajadores; la existencia de procedimientos y la elaboración de informes de rendición de cuentas sobre la gestión de esta actividad.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Aplicar las acciones que correspondan, para que se concluya con el proceso de revisión del procedimiento: "Operación Remota en Planta Hidroeléctrica Río Segundo"

(procesos de control)

2) Aprobar, oficializar e implementar el documento revisado, según la recomendación 1), mediante las instancias correspondientes.

ÁREA DISTRIBUCIÓN DE LA ENERGÍA

1. 4.3.3 Mantenimiento a subestaciones

Proceso: Distribución de energía eléctrica. Subproceso: Ejecutar el mantenimiento a equipos de la red y a las subestaciones. Alcance: Subestaciones Heredia, San Miguel y Barva.

Nota 1001-0118 enviada el 09 de febrero de 2021

DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del subproceso: Ejecutar el mantenimiento a equipos de la red y a las subestaciones; el cumplimiento del programa anual de mantenimiento preventivo y correctivo que se ejecuta a los equipos instalados en las subestaciones, el estado físico de los equipos mecánicos, eléctricos instalados y de infraestructura, la supervisión periódica del trabajo de campo realizada a los funcionarios de mantenimiento, el cumplimiento de las labores establecidas de mantenimiento para una jornada de trabajo; las acciones aplicadas por la Administración para controlar que el proceso de administración y operación de las subestaciones no sea eventualmente afectado por la emergencia nacional (COVID19); el cumplimiento de las medidas sanitarias en la protección de la seguridad física de los trabajadores; la existencia de procedimientos y la elaboración de informes de rendición de cuentas sobre la gestión de esta actividad.

CONCLUSIÓN

El estudio no generó recomendaciones al auditado, debido a que 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, dispone de actividades de control que se ejecutan en forma eficiente de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

ÁREA COMERCIALIZACIÓN

SERVICIO PREVENTIVO

1. 4.4.2 Ejecución de solicitudes de servicio (Servicio preventivo relacionado con la aplicación de la "Guía Técnica para Prevención y Gestión del COVID-19 en la CNFL")

Proceso: Gestión de la comercialización. Subprocesos: Recibir y analizar requerimientos, Ejecutar solicitudes de servicio. Alcance: Unidad Sucursal Desamparados, Área Administración de la Energía Altos Consumidores.

Nota 1001-0014 enviada el 08 de enero de 2021

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

C) SITUACIÓN DETERMINADA

Mediante la visita efectuada a la Unidad Sucursal Desamparados (16/09/2020) y al Área Administración de la Energía Altos Consumidores (18/09/2020), se observó que no se está aplicando algunos de los protocolos establecidos en la "Guía Técnica para Prevención y Gestión del COVID-19 en la CNFL", en relación con los siguientes aspectos:

Área Técnica de la Unidad Sucursal Desamparados

- Aforo mayor al 50% de la capacidad máxima en el comedor.
- No se determinó un horario para grupos de trabajo en el comedor.
- No se determinó rotulación sobre el aforo del 50% de la capacidad máxima en el vestidor.
- No se determinó rotulación sobre la eliminación, bloqueo o demarcación sillas, sillones, bancas del aforo del 50% con distanciamiento físico en el vestidor.
- No se determinó rotulación en la entrada con la restricción de cantidad de personas y la prohibición de mover mobiliario en el vestidor.
- No se determinó un horario para grupos de trabajo en el vestidor.
- No se determinó una demarcación de filas para el distanciamiento físico en la bodega de materiales en tránsito.
- No se determinó rotulación sobre el aforo del 50% de la capacidad máxima en la bodega de materiales en tránsito.
- No se determinó rotulación en la entrada con la restricción de cantidad de personas y la prohibición de mover el mobiliario en la bodega de materiales en tránsito.
- No se determinó un horario para grupos de trabajo en la bodega de materiales en tránsito.
- No se determinó una demarcación de filas para el distanciamiento físico en la bodega general.
- No se determinó rotulación sobre el aforo del 50% de la capacidad máxima en la bodega general.

- No se determinó una rotulación en la entrada con la restricción de cantidad de personas y la prohibición de mover el mobiliario en la bodega general.
- No se determinó un lavamanos en la entrada del edificio donde se ubica el Área Técnica con jabón y toallas desechables.

Área Administración de la Energía Altos Consumidores

- No se determinó rotulación sobre el aforo del 50% de la capacidad máxima en el comedor.
- No se determinó rotulación sobre la eliminación, bloqueo o demarcación de sillas, sillones, bancas sobre el aforo del 50% con distanciamiento físico en el comedor.
- No se determinó un horario para grupos de trabajo en el comedor.
- No se determinó rotulación sobre el aforo del 50% de la capacidad máxima en el vestidor.
- No se determinó rotulación sobre la eliminación, bloqueo o demarcación de sillas, sillones, bancas del aforo del 50% con distanciamiento físico en el vestidor.
- No se determinó un horario para grupos de trabajo en el vestidor.

ADVERTENCIA

Con base en lo indicado en la situación determinada en este oficio y a la normativa aplicable, se previene a la Dirección Comercialización lo siguiente:

(Valoración del riesgo)

- 1. Asegurarse que de acuerdo con los aspectos citados en la situación determinada, las jefaturas del Área Técnica de la Unidad Sucursal Desamparados y del Área Administración de la Energía Altos Consumidores; ejerzan una supervisión oportuna para verificar el cumplimiento de lo establecido en la "Guía Técnica para Prevención y Gestión del COVID-19 en la CNFL"; garantizando la continuidad de los servicios que se brindan en estas dependencias.**

(Valoración del riesgo)

- 2. Asegurarse que se tomen las medidas pertinentes, que garanticen el cumplimiento del documento oficial "Guía Técnica para Prevención y Gestión del COVID-19 en la CNFL" y se establezcan las medidas que se aplicaran en los casos de incumplimiento de esta regulación.**

(Valoración del riesgo)

- 3. Asegurarse que las jefaturas de las demás dependencias de la Dirección Comercialización, ejecuten una supervisión oportuna, para verificar el cumplimiento de lo establecido en la "Guía Técnica para Prevención y Gestión del COVID-19 en la CNFL.**

2. 4.4.5 Recaudación (Agencias Externas)

Proceso: gestión de la comercialización. Subproceso: gestionar cobro y devoluciones. Alcance: Agencias Externas, Área Administración de la Recaudación y Auxiliares Contables.

Nota 1001-0045 enviada el 15 de enero de 2021

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del subproceso: Gestionar cobro y devoluciones; las actividades relacionadas con los depósitos y transferencias diarias que realiza la agencia externa, el seguimiento de los datos enviados al Área Administración de la Recaudación y Auxiliares Contables, las inconsistencias de pago, la aplicación de los procedimientos para establecer los faltantes y sobrantes, los contratos para respaldar la recaudación de las agencias externas, el proceso de actualización de los pagos, el control que existen para la elaboración de los reportes de ingresos que realiza el Área Administración de la Recaudación y Auxiliares Contables, los pagos recibidos por los diferentes medios externos, los reclamos por pagos no registrados, pagos dobles, pagos anticipados; la existencia de procedimientos y la elaboración de informes de rendición de cuentas sobre la gestión de esta actividad.

RECOMENDACIONES

(Valoración del riesgo)

1) Aplicar las acciones que correspondan para que el Administrador del contrato, notifique oportunamente a los Agentes Recaudadores Externos los ajustes que deben efectuar en las garantías de cumplimiento y colateral; de acuerdo con los montos obtenidos en los estudios trimestrales de recaudación, en cumplimiento con lo establecido en el artículo 18 del Reglamento para la Prestación de Servicio de Agente Recaudador Externo.

(proceso de control)

2) Establecer las acciones que serán aplicadas para que el Administrador del contrato, gestione el ajuste al monto de las garantías de cumplimiento y colateral con los Agentes Recaudadores Externos que se detallan en el Anexo N°1 de esta observación.

(proceso de control)

3) Aplicar las acciones que correspondan, para que la jefatura del Área Administración de la Recaudación y Auxiliares Contables, actualice el procedimiento "Cancelación de Servicio Eléctrico por Conectividad". Es conveniente, que una vez concluida esta labor se apruebe el documento mediante las instancias correspondientes y sea comunicado para su aplicación.

4.4.5 Recaudación (Agencias Externas)

Nota 1001-0085 enviada el 19 de enero de 2021

DIRIGIDO: Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del subproceso: Gestionar cobro y devoluciones; las actividades relacionadas con los contratos para respaldar la recaudación de las agencias externas, la actualización de la información de los "Contratos de Pago de Comisión por Servicios de Recaudación Externa" en el sistema VISION 2020; la existencia de procedimientos y la elaboración de informes de rendición de cuentas sobre la gestión de esta actividad.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Aplicar las acciones que correspondan, para que el Archivo Central, disponga de una regulación formal (política, directriz, lineamiento o procedimiento) que controle y norme los tipos documentales, dependencias responsables y la forma de realizar la actualización de la información de los documentos que se registran en sistema VISIÓN 2020.

Nota: Considérese en la regulación que se establezca pueda prever la eventual sustitución del sistema VISIÓN 2020 por otro que también funja como repositorio electrónico para los tipos documentales que se definan.

(proceso de control)

2) Aprobar y oficializar el documento que se elabore según la recomendación 1), mediante las instancias correspondientes.

(proceso de control)

3) Coordinar con las dependencias responsables de registrar documentos electrónicos en el sistema VISION 2020 (o su sustituto), la aplicación de la regulación que se establezca.

(proceso de control)

4) Coordinar con el administrador de los "Contratos de Pago de Comisión por Servicios de Recaudación Externa", las acciones que serán aplicadas para actualizar la información (activo o inactivo) indicada en ésta observación.

3. 4.4.1 Atención al cliente vía telefónica (ACALL)

Proceso: Gestión de la comercialización. Subproceso: Recibir y analizar requerimientos.
Alcance: Área Centro de Atención de Llamadas.

Nota 1001-0116 enviada el 08 de febrero de 2021

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del subproceso: Recibir y analizar requerimientos; las actividades relacionadas con los trámites de las solicitudes de servicio planteados por los clientes; los comentarios de reclamos efectuados por los clientes en el Área Atención Virtual; la existencia de un programa de capacitación; los mecanismos que se utilizan para obtener la percepción de los servicios ofrecidos al cliente; los procedimientos que se aplican cuando se presentan fallas y salidas de los sistemas automatizados; las acciones aplicadas por la Administración para controlar que la atención al cliente no sea eventualmente afectado por la emergencia nacional (COVID-19); el cumplimiento de las medidas sanitarias en la protección de la seguridad física de los trabajadores; la existencia de procedimientos y la elaboración de informes de rendición de cuentas sobre la gestión de esta actividad.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Aplicar las acciones que correspondan para que en el Área Atención Virtual, se establezcan los mecanismos necesarios para que los comentarios de reclamos efectuados por los clientes en la Red Social Facebook, sean atendidos lo antes posible, en cumplimiento con el artículo 4.4. Gestión de comentarios de la Guía de Uso y Estilo en las Redes Sociales de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A.

(procesos de control)

2) Establecer las acciones que procedan, para asegurarse se hayan atendido los comentarios de reclamos efectuados por los clientes, citados en esta observación. Asimismo, documentar las acciones tomadas y los resultados de la atención de los casos.

(proceso de control)

3) Aplicar las acciones que correspondan para que se les recuerde a los funcionarios encargados de la atención al cliente en el Área Centro de Atención de Llamadas, la importancia de cumplir con lo establecido en el Artículo 9. Atención telefónica de la Guía de Atención al Cliente.

(proceso de control)

4) Aplicar las acciones que correspondan, para que en el Área Centro de Atención de Llamadas, se incluya dentro de la documentación que respalda las medidas (preventivas y correctivas) tomadas, cuando se determine una gestión inadecuada en la atención del cliente por parte de funcionarios encargados de esta actividad de esa dependencia y los resultados de la valoración que se realice para aplicar o no lo establecido en el Reglamento Interior de Trabajo en cuanto a las medidas disciplinarias en general.

(procesos de control)

5) Aplicar las acciones que correspondan para que la jefatura del Área Centro de Atención de Llamadas, elabore un documento que comprenda un programa de capacitación para los funcionarios que atienden al cliente vía telefónica, que permita garantizar la competencia e idoneidad del personal encargado de esta actividad.

(procesos de control)

6) Aprobar el documento que se elabore según la recomendación 1), mediante las instancias correspondientes. Es conveniente, coordinar con el Proceso Capacitación la ejecución del mismo.

4. 4.4.3 Facturar y prestar otros servicios. (Unidades Sucursal Guadalupe y Desamparados)

Proceso: gestión de la comercialización. Subprocesos: facturar, prestar otros servicios.
Alcance: Unidades Sucursal Guadalupe y Desamparados.

Nota 1001-0126 enviada el 11 de febrero de 2021

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del subproceso: Facturar y prestar otros servicios; las actividades relacionadas con la facturación de los servicios según el tipo de actividad a la cual se dedica el cliente; los avisos del lector y el análisis de las inconsistencias; el tiempo que se utiliza para ejecutar el proceso de emisión de la facturación mensual; la facturación de los servicios con medidores dañados; la facturación de las sumas dejadas de facturar, los mecanismos establecidos para controlar las fallas que se presenten en el SIPROCOM y en el equipo de medición remota; el mantenimiento de los equipos dañados (impresoras, equipos portátiles etc.); los servicios que presentan consumos inferiores a los 30 kwh; la distribución de las facturas a los clientes; el servicio de recaudación a otras instituciones, la impresión y distribución de facturas por servicios municipales; los días facturados por cada ciclo de facturación; las acciones aplicadas por la Administración para controlar que el proceso de facturación y la venta de energía eléctrica, no sea eventualmente afectado por la emergencia nacional (COVID-19); el cumplimiento de las medidas sanitarias en la protección de la seguridad física de los trabajadores; la existencia de procedimientos y la elaboración de informes de rendición de cuentas sobre la gestión de esta actividad.

RECOMENDACIONES

(gestión del riesgo)

1) Aplicar las acciones necesarias para que las jefaturas del Área Comercial y Técnica de las Unidades Sucursal Guadalupe y Desamparados, atiendan oportunamente las observaciones reportadas en los avisos del lector y se generen los trámites correspondientes para solucionar lo indicado, en cumplimiento a lo establecido en los puntos 2.5 y 2.13 del Instructivo: "Tipos de Inconsistencias de Energía" y cumplir con lo indicado en el Artículo 39 de la Norma "AR-NT-SUCOM".

(proceso de control)

2) Valorar incorporar un punto de control en la ficha de Proceso Facturar y gestionar cobro, asociado con la medida adoptada en caso que se identifiquen facturaciones estimadas consecutivas en el consumo del servicio eléctrico.

(proceso de control)

3) Establecer las acciones que se aplicarán, para atender las observaciones de los avisos del lector indicados en el Anexo N°1 de esta observación. Asimismo, documentar los resultados en la atención de estos casos.

(proceso de control)

4) Aplicar las acciones para que las jefaturas de las Unidades Sucursal Guadalupe y Desamparados documenten las medidas (preventivas y correctivas) tomadas, cuando se determine una gestión inadecuada en el proceso de facturación por parte de funcionarios encargados de esta actividad en esas dependencias. Asimismo, incluir en dicho expediente los resultados de la valoración que se realice para aplicar o no lo establecido en el Reglamento Interior de Trabajo en cuanto a las medidas disciplinarias en general.

(proceso de control)

5) Aplicar las acciones que correspondan para que en la Dirección Comercialización, se actualice el procedimiento "Distribución de Facturas por Servicios Eléctricos".

(proceso de control)

6) Aprobar, oficializar e implementar el documento actualizado, según la recomendación 1), mediante las instancias correspondientes

INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN POR PARTE DE LA JEFATURA

ÁREA ESTRATEGÍA Y DESARROLLO DE NEGOCIOS

1. 4.1.2 Proyectos Empresariales (Sector Moravia - Guadalupe)

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

OBJETIVO

Evaluar la etapa de ejecución y el monitoreo del proyecto Reconstrucción de la red de distribución eléctrica (Sector Moravia - Guadalupe), con el propósito de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas y que se ejecutan en forma eficiente y eficaz de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

ÁREA DISTRIBUCIÓN DE LA ENERGÍA

1. 4.3.1 Mantenimiento al sistema de distribución (Red Aérea y Subterránea)

Proceso: Distribución de energía eléctrica. Subprocesos: Ejecutar el mantenimiento al sistema de distribución. Alcance: Red eléctrica aérea y subterránea.

OBJETIVO

Evaluar la gestión administrativa y operativa del mantenimiento que se le ejecuta al sistema de distribución (*Red eléctrica aérea y subterránea*), con el objetivo de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas y que se ejecutan en forma eficiente, eficaz y económica, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

2. 4.3.2 Comprar energía y administrar el sistema de distribución (Red aérea y subterránea)

Proceso: Distribución de energía eléctrica. Subprocesos: Administrar y controlar el sistema de distribución. Alcance: Red eléctrica aérea y Red eléctrica subterránea.

OBJETIVO

Evaluar la gestión administrativa y operativa que se lleva a cabo en la distribución de la energía eléctrica (red eléctrica aérea y subterránea) y en el proceso de facturación de la compra de energía eléctrica al ICE, con el objetivo de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas y que se ejecutan en forma eficiente, eficaz y económica, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

ÁREA COMERCIALIZACIÓN

1. 4.4.4 Gestión de cobro y devoluciones de efectivo (Heredia y Escazú)

Proceso: Gestión de la comercialización. Subprocesos: Gestionar cobro y devoluciones. Alcance: Unidades Sucursal Heredia y Escazú.

OBJETIVO

Evaluar la gestión administrativa y operativa del proceso de gestión de cobro de los servicios eléctricos (*Unidades Sucursal Heredia, Sucursal Escazú*), con el propósito de comprobar que la recaudación, gestión de la morosidad y las devoluciones de efectivo, cumplen con los mecanismos de control establecidos, para garantizar que estas actividades se ejecuten en forma eficiente y eficaz, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

ESTUDIOS CON INFORME PARCIAL COMUNICADO Y EN PROCESO DE REVISIÓN

AREA GERENCIA

1. 4.6.1 Seguimiento Estrategia Empresarial 2019-2023

Alcance: Seguimiento a los indicadores establecidos para cumplir con las metas propuestas en las perspectivas de la estrategia empresarial 2019-2023.

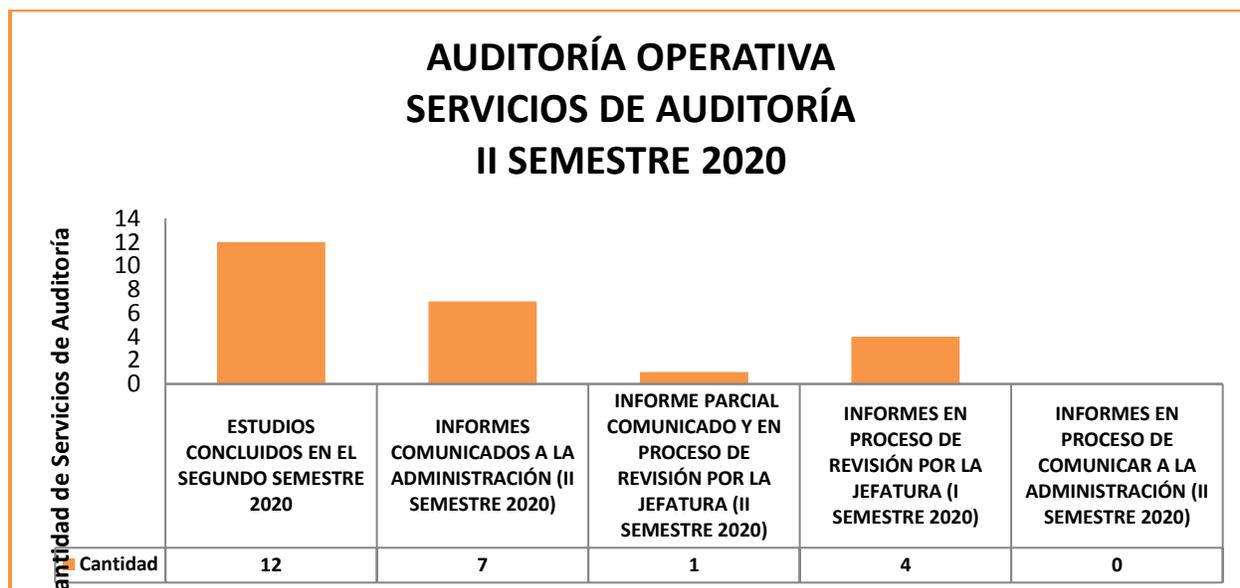
OBJETIVO

Evaluar las gestiones trimestrales realizadas por la Administración con el propósito de comprobar el cumplimiento de las metas propuestas en las perspectivas de la estrategia empresarial 2019-2023.

En resumen, en este segundo semestre de 12 servicios de auditoría programados en el año 2020, 7 (58%) fueron comunicados a la Administración, 1 (9%) fue parcialmente comunicado y está en proceso de revisión por la jefatura, 4 (33%) están en proceso de revisión por la jefatura y no existen servicios de auditoría en proceso de comunicar a la Administración.

A continuación se presenta gráficamente:

Gráfico N° 5



Fuente: Registro Especial Estadísticas Auditoría Operativa, GPA /2020

ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

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

ÁREA ESTRATEGIA Y DESARROLLO DE NEGOCIO

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

Nota 1001-0011 enviada el 07 de enero de 2021

DIRIGIDO: Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio, fue atendida.

ÁREA GENERACIÓN DE LA ENERGÍA

1. 4.2.1 Mantenimiento a Plantas Hidroeléctricas de Generación (Brasil, Cote y Electriona).

Nota 1001-0090 enviada el 12 de enero de 2021

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

De las tres recomendaciones emitidas a la Dirección Generación de la Energía, dos fueron atendidas y una se encuentra en proceso de atención, cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de los documentos correspondientes (Nota 7003-0073 del 08-10-2020) remitida por la Jefatura de la Unidad Mantenimiento de Plantas de Generación a la Coordinadora del Proceso Análisis Administrativo, correo electrónico del 15-12-2020 emitido por la Coordinadora del Proceso Análisis Administrativo); referidos a la aprobación del "Procedimiento Manejo, Control, Ubicación de Repuestos de las Plantas de Generación Eléctrica", se determinó que dicho Procedimiento no ha sido oficializado, el cual se encuentra en trámite de atención por parte del Proceso indicado.

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

2. 4.1.1 Generar Energía Eléctrica.

Nota 1001-0092 enviada el 25 de enero de 2021

DIRIGIDO: Dirección Generación de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Dirección Generación de la Energía, 1 se encuentra atendida y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

ÁREA DISTRIBUCIÓN DE LA ENERGÍA

1. 4.2.4 Alumbrado Público

Nota 1001-0397 enviada el 01 de setiembre de 2020

DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS

Las recomendaciones emitidas a la Dirección Distribución de la Energía, 8 se encuentran atendidas y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

2. 4.4.2 Ampliaciones al Sistema de Distribución.

Nota 1001-0526 enviada el 18 de setiembre de 2020

DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS

Las recomendaciones emitidas a la Dirección Distribución de la Energía, 5 se encuentran atendidas y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

3. 4.1.2 Proyectos Empresariales (Proyecto Reconstrucción de la Red de Distribución Eléctrica Sector San José Norte – Oeste).

Nota 1001-0020 enviada el 12 de enero de 2021

DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS

Las recomendaciones emitidas a la Dirección Distribución de la Energía, 2 se encuentran atendidas y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

ÁREA COMERCIALIZACIÓN

1. 4.4.6 Transporte Eléctrico

Nota 1001-0394 enviada el 31 de agosto de 2020

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

De 6 recomendaciones emitidas a la Dirección Comercialización, 3 se encuentran atendidas y 3 se mantienen en proceso; éstas últimas cuyo plazo establecido, por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

Aplicar las acciones que correspondan para que en la Dirección Comercialización, se disponga de un documento que comprenda la planificación de las actividades que se desarrollan en esta dependencia, en relación con la promoción del mercado de tecnologías alternativas de transporte.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se determinó el documento denominado: "Plan Integral de Movilidad Eléctrica - Oficina de Movilidad Eléctrica" de noviembre 2019, el cual se encuentra en borrador.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Al respecto, mediante correo electrónico del 09-06-20, la Dirección Comercialización indico lo siguiente:

"...es un borrador que se encuentra en proceso de enriquecimiento y validación de la Gerencia. Cabe señalar que la situación actual a nivel país no ha permitido la atención de este proceso, ya que hemos estado enfocados en aspectos operativos del negocio de la CNFL".

RECOMENDACIÓN

Aplicar las acciones correspondientes para que en la Dirección Comercialización, se disponga de un documento que comprenda una normativa que regule la administración de los centros de recarga que existen en los diferentes planteles y que se utilizan para suministrar energía a los vehículos eléctricos. Es conveniente, establecer un mecanismo de seguimiento para controlar la aplicación de esta normativa.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se comprobó que en el capítulo VII Gestión y administración de la infraestructura interna del documento: "Plan Integral de Movilidad Eléctrica", fue incorporado lo relacionado con la administración de los centros de recarga que existen en los diferentes planteles. Al respecto, se determinó que este documento se encuentra en proceso de aprobación por parte de la Gerencia.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 09-06-20, la Dirección Distribución manifestó lo siguiente:

"es un borrador que se encuentra en proceso de enriquecimiento y validación de la Gerencia. Cabe señalar que la situación actual a nivel país no ha permitido la atención de este proceso, ya que hemos estado enfocados en aspectos operativos del negocio de la CNFL".

RECOMENDACIÓN

Aplicar las acciones que correspondan, para que la Dirección Comercialización coordine con el Área Transporte y Taller la actualización del registro de los funcionarios autorizados para conducir los vehículos eléctricos e híbridos. En ese sentido, es conveniente controlar que este registro sea actualizado de forma periódica.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Aplicar Se determinó que con fecha 11-03-20 se programó una reunión para atender lo solicitado en la recomendación, la cual fue cancelada el 10-03-20 por aspectos relacionados con la atención del COVID-19.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Al respecto, en correo electrónico del 09-06-20 la Dirección Comercialización manifestó lo siguiente:

"se mantiene en las mismas condiciones pendiente la reunión con la Jefatura del Área de Transporte y Taller conforme a lo citado en la respuesta anterior y por la situación actual a nivel país, no obstante, se está generando una nota para ir avanzando el tema".

2. 4.4.3 Instalar sistemas monofásicos de medición

Nota 1001-0395 enviada el 31 de agosto de 2020

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

De 2 recomendaciones emitidas a la Dirección Comercialización, 1 se encuentra atendida y 1 se mantiene en proceso; ésta última cuyo plazo establecido, por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

Aplicar las acciones que correspondan para que en la Dirección Comercialización, el documento que contiene el "Manual de Instructivos de Trabajo Seguros en las Labores Técnicas de la Dirección Comercialización", sea debidamente aprobado y oficializado en la Intranet.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se determinó que el documento que contiene el "Manual de Instructivos de Trabajo Seguros en las Labores Técnicas de la Dirección Comercialización", se encuentra en proceso de revisión.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 11-08- 20 la funcionaria encargada de atender esta recomendación en la Dirección Comercialización manifestó lo siguiente:

"...el 31 de julio 2020 se envió a las Jefaturas de las Áreas Técnicas el Manual de Instructivos de Trabajo Seguros en las Labores Técnicas de la Dirección Comercialización , con el fin de actualizar el manual e incluir el procedimiento para trabajos con las grúas hidráulicas. Dicha información se enviará al Proceso Análisis Administrativo a más tardar el 31 de agosto 2020..."

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

ÁREA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

1. 4.5.1 Administración de Terrenos.

Nota 1001-0666 enviada el 11 de diciembre de 2020

DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas

RESULTADOS OBTENIDOS

Las dos recomendaciones emitidas a la Dirección Administración y Finanzas, que en el informe de seguimiento anterior se reportó en proceso de aplicación, fueron atendidas dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

2. 4.4.6 Transporte Eléctrico.

Nota 1001-0675 enviada el 15 de diciembre de 2020

DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida al Área Transporte y Taller, se encuentra atendida y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

3. 4.4.2 Atención al cliente en ventanilla.

Nota 1001-0091 enviada el 22 de enero de 2021

DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida al Área Servicios Generales, se mantiene en proceso, cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

Establecer las medidas que se aplicarán, para subsanar los aspectos indicados en esta observación.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se determinó que los aspectos indicados en el Anexo N°3 de la Unidad Sucursal Central, fueron atendidos. Mediante visita realizada el 11-12-2020, se comprobó que los aspectos señalados en el Anexo N° 1 de la Agencia Metropolitana, no fueron atendidos en su totalidad. Asimismo, los aspectos indicados en el Anexo N° 2 de la Unidad Sucursal Escazú, se encuentran pendientes de atender.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 13-01- 2021, la Coordinadora del Proceso Arquitectura y Desarrollo de Edificaciones; manifestó:

"...Se trasladó la consulta al profesional responsable de los trabajos contratados y finalizados en diciembre del 2020, por tanto se adjunta la respuesta para la atención de las correcciones que deben realizarse y la justificación de las que no se realizaron en esta contratación.

Se realizó consulta vía correo al Sr. Gustavo Aguilar del Conapdis sobre la propuesta de eliminar una de las barras seguridad para bajar la altura del secamanos, en la cual se validó la altura actual como correcta y válida la propuesta que se aporta para solventar la inconsistencia.

Se procederá a corregir a la brevedad posible las alturas de los accesorios (espejos y dispensador de jabón).

En cuanto a los parqueos se justificó en el informe no realizar la corrección sobre el largo (5,00m) ya que invade la acera pública y no se obtuvo la respuesta para la autorización por parte de la municipalidad de San José.

En cuanto al ancho de estacionamiento y plataformas de atención se remitió correo a las jefaturas de la Agencia Metropolitana y Unidad Sucursal Central para analizar la propuesta del PADE, por tanto me encuentro a la espera de la información solicitada en la parte de observaciones..."

En la nota 2500-0120 del 02- PÁGINA 3 DE 3 10-2020 remitida por el Comité Operativo de Crisis a las Jefaturas del Área de Servicios Generales y de la Unidad Sucursal Escazú; se indica:

"...Les informamos que en la reunión del Comité Operativo de Crisis del día 29 de setiembre, se analizó el caso referente a la recomendación de auditoría, sobre la remodelación de los baños de la Sucursal Escazú, con el fin de que se cumpliera lo indicado por la ley 7600. Este análisis se realizó tomando en cuenta la condición que vive el país y los escenarios viables para la ejecución del trabajo, los cuales impedirían el cumplimiento de las normas sanitarias de la mejor forma posible. Es por esto que se acuerda trasladar esta actividad hasta el levantamiento de la condición de alerta sanitaria en el país por parte de la CNE, por el impacto que esta remodelación genera en la atención al público, medidas sanitarias y la reglamentación de uso de servicios sanitarios en sitios públicos".

GERENCIA

1. 4.5.1 Auditoría Operativa y Financiera sobre: Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía (URCPE)

Nota 1001-0405 enviada el 03 de setiembre de 2020

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

De 9 recomendaciones emitidas a la Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía, 6 se encuentran atendidas, 2 se mantienen en proceso y 1 se encuentra pendiente; éstas últimas cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se determinó el documento denominado: "Actividades y Responsabilidades Empresariales de la Gestión Integral de Pérdidas", el cual se encuentra en borrador.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 27-08-20 la jefatura de la Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía, manifestó lo siguiente:

"Se generó un documento que resume las actividades y responsabilidades empresariales de la gestión integral de pérdidas, además se realizó inicialmente la propuesta de la ficha de procesos de la gestión, el cual fue presentado inicialmente a la Gerencia y posteriormente a una revisión en conjunto con la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial. Con base a la ficha propuesta, se presenta a los Directores de Distribución y Comercialización, para su valoración y visto bueno, debido a que dentro de cadena de actividades de la ficha se visualiza la gestión de diversas dependencias de éstas direcciones.

En dicha reunión se avala la ficha de proceso por parte de ambos directores. Además se cuenta con el procedimiento de cálculo de indicador de pérdidas, en el cual detalla las dependencias generadoras de los insumos de información y las responsables del procesamiento para el cálculo correspondiente. Con base a lo indicado, se logra evidenciar que la gestión integral de pérdidas, demanda una coordinación y responsabilidades compartidas de diversas dependencias empresariales en particular con las direcciones de Distribución y Comercialización de Energía.

Con éstas consideraciones se determina que efectivamente si existe la viabilidad de disponer del documento en mención y que debe ser aprobado por la Gerencia por ser un tema de gestión transversal en la empresa".

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

El aspecto solicitado en esta recomendación, será atendido cuando la Gerencia apruebe el documento denominado: "Actividades y Responsabilidades Empresariales de la Gestión Integral de Pérdidas" que le enviará la Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía para su aprobación.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Al respecto, en correo electrónico del 27-08-20 la jefatura de la Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía, manifestó lo siguiente:

"En el mes Setiembre 2020 se remitirá oficio a la Gerencia para la revisión y aprobación de propuesta de Política y/o directriz para la gestión integral de las pérdidas de energía a nivel empresarial".

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se determinó que mediante Nota 4002-0099 del 27-06-19 el jefe de la Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía, le solicita a la jefatura del Área Servicios Generales la inclusión en la Formulación Presupuestaria el presupuesto para atender lo indicado en la recomendación.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Al respecto, en la Nota 3240-0383 del 08-08-19 la jefatura del Área Servicios Generales, indica lo siguiente:

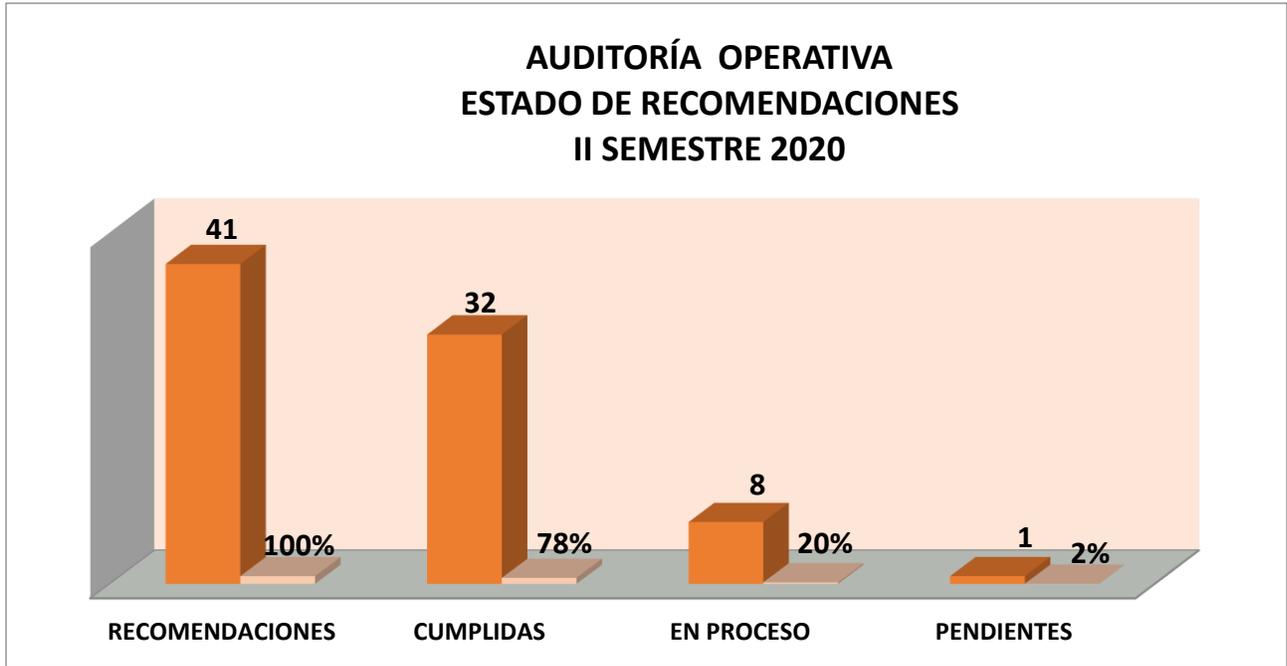
"...me permito indicarle que procedimos a elaborar un expediente con el caso, y que se programará una inspección preliminar para determinar la factibilidad de su ejecución. La ejecución de la obra se programará de acuerdo con las necesidades institucionales y con la disponibilidad de recursos. Las obras deberán ser sometidas a la aprobación de la Comisión de Infraestructura de la CNFL..."

Asimismo, en correo electrónico del 22-05-20 la jefatura de esta dependencia manifiesta lo siguiente:

"...En el ASG estamos al pendiente de las nuevas regulaciones sanitarias que aplicarán en la CNFL a partir del mes de junio, para poder considerar la solicitud planteada por ustedes con respecto a la bodega que requieren".

Como resultado de los seguimientos efectuados en este semestre, se determinó que de 41 (100%) recomendaciones formuladas a la Administración, 32 (78%) fueron atendidas, 8 (20%) están en proceso y 1 (2%) está pendiente de aplicar, tal como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 6



Fuente: Registro Especial Estadísticas Auditoría Operativa, SIGED Auditoría, GPA/2020

Asimismo, a continuación se presenta un resumen de la antigüedad de las recomendaciones que se encuentran en proceso y pendientes de aplicación, con respecto a los seguimientos efectuados en este semestre.

Tabla N° 2

| AUDITORÍA OPERATIVA | | | | | | |
|--|--------------|--|-----------------|----------------|------------------|--------------------|
| RECOMENDACIONES EN PROCESO Y PENDIENTES VERIFICADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2020 | | | | | | |
| Nota Informe | Fecha | Dependencia | Cantidad | Estado | | Justificada |
| | | Encargada | | Proceso | Pendiente | |
| 1001-0532 | 18/09/2019 | Dirección Comercialización | 3 | 3 | 0 | Si |
| 1001-0112 | 13/03/2019 | Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía | 3 | 2 | 1 | Si |
| 1001-0047 | 03/02/2020 | Dirección Comercialización | 1 | 1 | 0 | Si |
| 1001-0077 | 25/02/2020 | Dirección Generación de la Energía | 1 | 1 | 0 | Si |
| 1001-0056 | 07/02/2020 | Área Servicios Generales | 1 | 1 | 0 | Si |
| Total | | | 9 | 8 | 1 | |

Fuente: Registro Especial Estadísticas Auditoría Operativa, SIGED Auditoría, GPA/2020

3.3 AUDITORÍA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

ESTUDIOS CONCLUIDOS E INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN

ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. 5.1.5 Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información: Administración bienes contratados TIC (Gestión de Inversiones)

Proceso: Dotar, operar y mantener la infraestructura de las tecnologías de información y comunicaciones. Subproceso: Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información. Alcance: Administración bienes contratados TIC (Gestión de Inversiones)

Nota 1001-0584 enviada el 16 de octubre de 2020

DIRIGIDO: Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la revisión de la normativa y directrices que rigen la gestión administrativa y operativa en materia de TIC sobre las inversiones de TIC para el año 2019, asimismo con una ampliaciones de inversiones de todo tipo para el año 2020 que fueron aplazadas por causa de las medidas de emergencia tomadas por la CNFL a causa de la Pandemia de COVID-19, con el propósito de comprobar el cumplimiento de las actividades de control definidas; la eficiencia y eficacia de la ejecución del proceso de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable; conforme lo establece:

Ley General de Control Interno 8292/2002, Artículo 12 Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno y Artículo 13 Ambiente de Control.

Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE): inciso c. 1.2 Objetivos del SCI; inciso f., 1.4 Responsabilidad de jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.9 Vinculación del control SCI a la calidad; 4.1 Actividades de Control; inciso d y e, 4.2 Requisitos de las actividades de control y 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones.

Normas Técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE): inciso b y e, 3.1 Consideraciones generales de la implementación de TI; inciso a y b, 3.4 Contratación de terceros para la implementación y mantenimiento de software e infraestructura.

Directriz sobre la rectoría en la gestión de las tecnologías de información y comunicaciones, 04/06/2015-CNFL Adecuación a nueva estructura RGG-002-2015 y Circular 2100-0084-2015, apartado b. Definiciones, punto 4 Orientación, inciso f, y apartado C. Contenido, punto 5 y 6.

Documento "Estructura formal de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación -Contempla roles y responsabilidades para la gestión de tecnologías de la información y comunicación - 09-12-19-Referencia-2801-0126-2019-CNFL., apartado Descripción de la

estructura organizacional de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación con roles y responsabilidades, Área de Infraestructura y Operación de Servicios de Tecnologías de Información, punto 8. Asesorar a funcionarios y evacuación de consultas.

Directriz Gerencial sobre la prestación de servicios de tecnologías de información en la CNFL, párrafo 5 - oficio GG-249-2008-CNFL- 29-05-2008.

RECOMENDACIÓN

(procesos de control)

Analizar, implementar y documentar las acciones que correspondan sobre el proceso que regula las actividades asociadas que permitan a la UTIC emitir las aprobaciones como parte de su función rectora sobre las compras de Bienes y servicios de Tecnología de Información y Comunicación, gestionadas por las distintas dependencias de la CNFL, según lo establece la "Directriz sobre la rectoría en la gestión de las tecnologías de información y comunicaciones, 04/06/2015" para estos efectos.

Nota 1001-0044 enviada el 15 de enero de 2021

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la revisión de la normativa y directrices que rigen la gestión administrativa y operativa en materia de TIC sobre las inversiones de TIC para el año 2019 con una ampliaciones de inversiones en TIC para el año 2020 que fueron aplazadas por la Administración justificando como medidas establecidas por causa de la pandemia de la COVID-19, con el propósito de comprobar el cumplimiento de las actividades de control definidas; la eficiencia y eficacia de la ejecución del proceso de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable; conforme lo establece:

Ley General de Control Interno, Artículo 12 Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno; Artículo 13 Ambiente de Control y Artículo 14 Valoración del Riesgo.

Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2022 sobre Des carbonización, Transporte Eléctrico y Decreto Ejecutivo número 41642- MINAE Reglamento para la construcción y el funcionamiento de la red de centros de recarga eléctrica para automóviles eléctricos por parte de las empresas distribuidoras de energía eléctrica.

Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE): inciso a y c. 1.2 Objetivos del SCI; 1.9 Vinculación del control SCI a la calidad; 4.1 Actividades de Control; inciso c y d, 4.2 Requisitos de las actividades de control; 4.3 Protección y conservación del patrimonio; 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones y 4.5.2 Gestión de Proyectos.

Normas Técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE): 1.2 Gestión de la Calidad; 1.5 Gestión de Proyectos; 2.1 Planificación de las tecnologías de información; 2.5 Administración de recursos financieros; inciso f, g y h 3.1 Consideraciones generales de la implementación de TI.

Políticas estratégicas y objetivos para la gestión de tecnologías de información y comunicación 1.5 Administración de la Inversión, 2.5 Instalación y acreditación de tecnologías y 4.1 Monitoreo de los procesos de TIC.

Estrategia Empresarial 2019-2023 (V.02)-CNFL, objetivo estratégico OEF 2. Perspectiva Financiera, objetivo de contribución "avance de iniciativas de inversión asignadas" y perspectiva socio ambiental, objetivo estratégico OESA 11. Fomentar la creación de valor implementando un modelo integral de sostenibilidad, indicador estratégico "Número de centros de recarga rápida instalados".

RECOMENDACIÓN

(procesos de control)

Establecer las acciones que correspondan para atender los aspectos señalados en la condición para que ante situaciones no previsibles que se presenten y afecten las actividades de implementación de los centros de recarga rápida, sean gestionados de manera oportuna, con el fin de garantizar razonablemente el uso efectivo de los recursos tecnológicos adquiridos según los fines establecidos para los centros de recarga, y obtener el beneficio económico para la Compañía con la instalación de éstas.

SERVICIO PREVENTIVO

5.1.5 Servicio Preventivo asociado con equipos de carga rápida para vehículos eléctricos (Gestión de Inversiones)

Proceso: Dotar, operar y mantener la infraestructura de las tecnologías de información y comunicaciones. Subproceso: Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información. Alcance: Administración bienes contratados TIC (Gestión de Inversiones)

Nota 1001-0695 enviada el 18 de diciembre de 2020

DIRIGIDO: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA

1) En documento "Entrega Centro de recarga rápida Magnum Cap al I.C.E.", con fecha 2 de julio del 2019, se indica que el funcionario de la CNFL Mauricio Céspedes M., hace entrega del cargador activo N° 81409, Serie N° MC-QCA11180002, Modelo: QCA-50 al funcionario del I.C.E. con nombre Ricardo Hernández G. Asimismo, se señala que "...El funcionario del ICE, queda enterado del cuidado al bajar y subir el equipo y además ha revisado todos los componentes descritos anteriormente...".

2) El director de la Dirección Administración y Finanzas, mediante oficio 3001-0093-2019 del 17 de julio del 2019, comunica a la jefatura del Área de Proveeduría Empresarial y entre otros aspectos que situaciones presentadas en la CNFL "...están ejerciendo una presión fuerte sobre el flujo de fondos de la Compañía, ...Dentro de esta problemática que está inmersa la Compañía surge el interés del Instituto Costarricense de Electricidad de que le traspasemos una estación de carga rápida para vehículos eléctricos propiedad de la CNFL, con el fin de solventar una necesidad de corto plazo que se les presenta. Considerando que el objetivo de los centros de carga es el mismo para el ICE que para la CNFL, el cual es

crear una red que permita la utilización de vehículos eléctricos y que el producto del traspaso pueda ser utilizado en el pago de energía eléctrica, se considera como beneficios para ambas instituciones realizar una transacción en dicho sentido./ La implementación de lo señalado se puede realizar utilizando la figura denominada "Dación en pago" ...Es una figura que podemos utilizar como opción, de acuerdo a lo indicado en el artículo 44 del Reglamento para los procesos de Contratación de las Empresas del ICE... / Dicha "Dación" se aplicaría sobre el activo CNFL 81409... monto que debe ser aplicado a la factura por energía N° 19069347692 emitida por el ICE...". (el resaltado no es del original).

3) En oficio 3250-545-2019 de fecha 29 de julio del 2019, la jefatura del Área de Proveeduría Empresarial, comunica a la jefatura de la Unidad de Contratación Administrativa y Notariado y Avalúos, que en atención a la nota 3001-0093-2019 remitida por el director de la Dirección Administración y Finanzas para *"...el traspaso mediante la figura de la dación de pago por una estación de carga rápida para vehículos eléctricos propiedad de la CNFL al Instituto Costarricense de Electricidad amparados en el artículo 44 Procedimientos aplicables del Reglamento para los procesos de contratación de las empresas del ICE...Se solicita la elaboración del documento legal para formalizar la dación de pago entre las instituciones..."*.

4) En nota 2204-0150-2019 con fecha 6 de agosto del 2019, la jefatura de la Unidad de Contratación Administrativa, Notariado y Avalúos, remite contrato de dación de pago para hacer entrega del centro de recarga para el pago parcial de la factura de compra de energía que se le adeuda al ICE, según la información que les fue remitida.

5) En oficio 3001-0136-2019 del 14 de octubre del 2019, el director de la Dirección Administración y Finanzas, comunica al Gerente General: *"...Con el fin de solicitar su firma, se anexa el Contrato de Dación de pago de una Estación de Carga Rápida de vehículos, entre la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. y el Instituto Costarricense de Electricidad..."*. En dicho documento, se hace referencia a la factura de energía eléctrica del ICE del 04 de octubre del 2019, N° 19099366736 del período entre el 31-08-19 al 30-09-19.

6) La Gerencia General, mediante oficio 2001-0922-2019 del 23 de octubre de 2019, remite solicitud a la Dirección Corporativa de Electricidad del ICE para la firma del Contrato de Dación de Pago entre la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A y el Instituto Costarricense de Electricidad, correspondiente al pago parcial por un monto de ₡16.853.950.00, aplicable a la factura N°19099366736, por concepto de Facturación de la Energía Eléctrica del período entre el 31-08-19 al 30-09-19. Dicho Contrato se suscribió con fecha 11 de febrero del 2020 y el cual se indica:

"...TERCERA. Descripción del bien mueble. / La CNFL entregará el bien mueble al ICE que a continuación se detalla, incluye la garantía pertinente de mantenerse vigente:

Una Estación de carga rápida de vehículos con las siguientes características:

a. Marca: Magnum Cap

b. Serie N° MC- QCA11180002 ...

SEXTA. Plazo de entrega del bien. / La CNFL, se compromete a hacer la entrega del bien mueble descrito en la cláusula TERCERA, en las condiciones estipuladas en el presente contrato, y a realizar las acciones correspondientes para que dicho bien pase a ser activo del ICE...".

7) La Gerencia General del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) , mediante oficio 5500-0648-2020 del 08 de julio de 2020, comunica al Gerente General de la CNFL *"... como*

parte del plan de movilidad eléctrica impulsado por la Presidencia de la República, el ICE requiere la colaboración de la CNFL en el punto estratégico de Limonal, de acuerdo con los términos analizados en la reunión del pasado lunes 6 de julio de 2020, dada la necesidad de contar con un cargador rápido para vehículos eléctricos, mediante la figura legal de dación en pago./ Lo anterior, enmarcado en el "Reglamento para la construcción y el funcionamiento de la red de centros de recarga eléctrica para automóviles eléctricos por parte de las empresas distribuidoras de energía eléctrica, Decreto 41642-MINAE", bajo el cual tanto la CNFL como el ICE tienen una serie de requerimientos que cumplir para el despliegue de la red de recarga nacional./ Este cargador es de suma importancia para sustituir el equipo instalado en el Restaurante Mi Finca, en Limonal de Abangares, Puntarenas, sitio crítico para habilitar la ruta hacia y desde Guanacaste...".

8) En documento "Entrega Centro de recarga rápida Magnum Cap al I.C.E.", con fecha 30 de julio del 2020, se indica que el funcionario de la CNFL Mauricio Céspedes Meléndez, hace entrega del cargador activo N° 86217, serie N° MC-QCA07190002, Modelo: QCA-50 al funcionario del I.C.E. con nombre Francisco Quesada Herrera. Asimismo, se señala que el funcionario del ICE, "...queda enterado del cuidado al bajar y subir el equipo y además ha revisado todos los componentes descritos anteriormente...".

9) El Subdirector de la Dirección Comercialización de la CNFL, en oficio 4001-0705-2020 del 20 de agosto de 2020 comunicó a la Dirección Administración y Finanzas "...La Dirección Comercialización mantenía en su inventario cuatro 4 cargadores rápidos adquiridos en el 2019, esto mediante una ampliación de compra del 2018PP-000348, estos equipos son parte del cumplimiento del decreto ejecutivo número 41642-MINAE, capítulo III, donde nos indica que debemos realizar la instalación de 9 centros de carga rápido./ Para este 2020 se ha programado la instalación de tres cargadores rápidos y analizando la solicitud presentada por el ICE y como este equipo es de suma importancia para el servicio de los abonados del sistema nacional de recarga rápida, la CNFL tiene la posibilidad de contribuir con un cargador ya que los tres de este año están cubiertos...". (el resaltado no es del original)

10) La Gerencia General, en nota 2001-0750-2020 del 11 de agosto de 2020, comunica a la Gerencia General del ICE que "...En atención y respuesta al oficio N° 5500-0648-2020 el día 30 de julio de 2020, el trabajador Mauricio Céspedes Meléndez, quien labora en la Oficina de Movilidad Eléctrica de la Dirección Comercialización, le hizo entrega al señor Francisco Quesada Herrera... funcionario del ICE, de un cargador rápido de 50kW de potencia, activo 86217, serie MCQCA07190002. / Para tal efecto, el señor Céspedes en presencia del señor Quesada realizó la revisión del cargador, verificando las partes más importantes para su funcionamiento, dando por aceptadas las condiciones, por lo que se procedió a efectuar el traslado del cargador en mención...En virtud, de lo anterior procederemos a coordinar los detalles para la suscripción del contrato de dación en pago respectivo...". (el resaltado no es del original)

11) En correo electrónico del 18 de noviembre del 2020, la jefatura de la Unidad Administración Financiera y Contable comunica al profesional de auditoría encargado del estudio que "... adjunto el contrato que se firmó con el ICE por la dación de pago por la entrega de una estación de carga rápida vehicular. A la fecha, solamente una estación es la que se ha entregado al ICE por este mecanismo. Actualmente, se está en negociación de otro posible traslado pero no se ha concretado./ La coordinación de esta estación y entrega en realidad le corresponde a la Dirección Comercial. La Dirección Administración y Financiera únicamente coordinó la aplicación del pago a la factura correspondiente, según lo establecido en el contrato...".

Nota: El contrato suscrito y remitido por la jefatura de la Unidad Administración Financiera y Contable corresponde al activo N° 81409 con serie MC-QCA11180002.

12) En correo del 30 de noviembre de 2020, la Jefatura del Área Administración Financiera comunicó al profesional de auditoría encargado del estudio: *"...La Dirección de Administración y Finanzas no ha realizado hasta el momento la aplicación de la dación. Según indicaciones por parte del ICE, dicha aplicación la haríamos en diciembre sobre la factura de noviembre de compras de energía..."* . (el resaltado no es del original).

13) En correo electrónico del 14 de diciembre de 2020, la jefatura del Área Proveeduría Empresarial comunicó al profesional de auditoría encargado del estudio lo siguiente: *"...Como no se genera contratación el expediente se nombra: Dación de pago al ICE por Centro de recarga rápida, Lo renombraremos Dación de pago # 1 al ICE por Centro de carga rápida por si se presentan más daciones al ICE u otra institución amparadas en el Artículo 44 Procedimientos aplicable del Reglamento para los procesos de contratación de las empresas del ICE..."*.

La jefatura del Área Proveeduría Empresarial no informó sobre la dación de pago asociada con el activo N° 86217. Asimismo, al 15 de diciembre de 2020, no se determinó en el sistema VISION 2020 la digitalización del expediente "Dación de pago #1" que conformara el Área Proveeduría Empresarial sobre la dación del cargador (estación de carga rápida) del activo N° 81409, serie N° MC- QCA11180002 ni del expediente relacionado con el activo N° 86217, serie N° MC-QCA07190002.

14) Al 17 de diciembre del 2020, según reporte de movimientos "Retiros y traslados" del sistema SACP, código de pantalla "IMCP0108", se observa que se encuentra pendiente el retiro de activo N° 86217 con tramite realizado el 24 de noviembre del 2020. Considérese que dicho activo se entregó a un funcionario del ICE el 30 de julio del 2020. (Ver puntos D.8) y D.10))

15) Al 17 de diciembre del 2020 no se determinó que se haya publicado en el sitio de la CNFL Intranet/Documentos vigentes alguna regulación formal interna referida a un procedimiento que se debe aplicar cuando se emplee la figura de dación de pago. Solo se observó el Artículo 44 del Reglamento para los procesos de Contratación de las Empresas del ICE en la referente a la coordinación de la Proveeduría Empresarial.

ADVERTENCIA

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

(Valoración del riesgo)

1) Asegurarse que la Administración tome las acciones que correspondan en relación con la situación determinada para el caso del activo N° 86217, serie N°MC-QCA07190002.

(Valoración del riesgo)

2) Cerciorarse que la CNFL cuente con la normativa debidamente formalizada para aplicar cuando proceda emplearse la figura de dación de pago, por resultar necesario y conveniente para la atención en la prestación del servicio, interés de la CNFL e interés público y con observancia a la legalidad que le corresponda.

(Valoración del riesgo)

- 3)** Asegurarse se observe el cumplimiento de lo establecido en el Reglamento para los procesos de contratación de las empresas del Instituto Costarricense de Electricidad, Artículo 44 en lo referente a la coordinación que le corresponde ejercer al Área de Proveeduría Empresarial cuando se aplique la enajenación de bienes a través de la figura de dación de pago.

2. 5.1.7 Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información: Áreas Centralizadas y Descentralizadas

Proceso: Dotar, operar y mantener la infraestructura de las tecnologías de información y comunicaciones. Subproceso: Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información. Alcance: Áreas Centralizadas y Descentralizadas

Nota 1001-0135 enviada el 18 de febrero de 2021

DIRIGIDO: Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con los aspectos de administración y operación de los Sistemas medulares y Software empresarial que soportan los Procesos y Servicios impactados por la pandemia (COVID 19) que sufre el país; 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, CGR): 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 e. y f., 4.2 Requisitos de las actividades de control, 4.3 Protección y conservación del patrimonio , 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión constante; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico; 5.1 Sistemas de Información, 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): 1.3 Gestión de riesgos, 1.4.7 Continuidad de los servicios de TI, 2.3 Infraestructura Tecnológica, 3.1 Consideraciones generales de la implementación de TI, 3.3 Implementación de Infraestructura Tecnológica Y 4.2 Administración y Operación de la Plataforma Tecnológica.

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones (04-06-2015-CNFL): 1.8 Evaluación de riesgos, 2.4 Desarrollo de normas y procedimientos, 3.4 Aseguramiento de la continuidad del servicio y 3.13 Administración de Operaciones.

Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), inciso 2.5 Estructura organizativa.

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE, CGR)

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones (04/06/2015, CNFL)

Política de Atención para la Continuidad del Negocio (07-07-2015, CNFL)

Política de Seguridad de la Información (12-03-2019, CNFL)

Política de Gestión de Servicios (23-07-2020, CNFL)

Norma INTE ISO IEC 38500 2015

Norma INTE ISO IEC TR 38502 2015

Norma INTE ISO IEC TS 38501 2015

Norma INTE ISO IEC 27001 2014

Norma INTE ISO IEC 27002 2016

Norma INTE ISO IEC 20000-1 2014

Norma INTE ISO IEC 20000-2 2015

Norma ISO IEC 27031

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Tomar las acciones que correspondan para que se revise y actualice el documento "Plan Continuidad de Servicios de TIC". Asimismo, establecer el mecanismo de control que se estime conveniente para que se evidencie la revisión periódica y actualización del documento, según se determine necesario.

Se sugiere tomar en consideración los siguientes aspectos:

- **Garantizar el alineamiento del documento al "Plan de Continuidad del Negocio".**
- **Garantizar la revisión de todos los cambios en la Plataforma Tecnológica desde su última revisión.**
- **Determinar el plazo que se estime pertinente para la revisión y actualización periódica del documento. Incluido, un mecanismo de control que garantice su observancia y ejecución**

(procesos de control)

2) Valorar en la implementación del Plan de acción que se establezca para el cumplimiento del requerimiento de la Resolución R-DC-17-2020 de la Contraloría General de la República entre otros, los siguientes aspectos:

a) Para el tema de "Gobernanza de Tecnologías de Información y Comunicación", se sugiere utilizar como referencia de mejor práctica la Norma INTE ISO IEC 38500 2015¹.

b) Para el tema de "Continuidad de Tecnologías de Información y Comunicación", se sugiere utilizar como referencia de mejor práctica la Norma ISO IEC 27031².

c) Revisar y analizar el alineamiento y la vinculación de los diferentes "Marcos de Gestión". Valorar utilizar el "Marco de Gobernanza de TIC" como base y del cual se derivan y relacionan los otros, prioritariamente:

- **Gestión de Servicios de TIC.**
- **Seguridad de la Información.**
- **Continuidad de Servicio de TIC.**

d) Realizar las acciones que correspondan para garantizar la observancia y cumplimiento, del Marco definido, en todos los niveles de Gestión (Estratégico, Táctico y Operativo) de la CNFL y a nivel transversal.

e) Analizar si la Estructura Organizacional que soporta la gestión de las TIC se encuentra acorde con la estrategia empresarial y considera la aplicación efectiva y eficiente del marco de gestión de las tecnologías de información y comunicación que finalmente se establezca en la CNFL.

ÁREA DE INFRAESTRUCTURA Y OPERACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

1. 5.1.3 Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información: Administración del Esquema Virtual de Procesamiento

Proceso: Dotar, operar y mantener la infraestructura de las tecnologías de información y comunicaciones. Subproceso: Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información. Alcance: Área Infraestructura y Operación de Servicios de TI - Administración del Esquema Virtual de Procesamiento.

Nota 1001-0668 enviada el 11 de diciembre de 2020

DIRIGIDO: Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con los aspectos de administración, operación, control y seguimiento de la Seguridad Lógica en la Infraestructura Hiperconvergente, Red y Conexiones (VPNs, Firewalls, Routers, etc.) y Puestos de Usuario Final (PC's, Móviles, Antivirus, etc.); 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, CGR): 2.2 Compromiso superior, 4.1 Actividades de control, 4.3 Protección y conservación del patrimonio, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 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, 1.3 Gestión de riesgos, 1.4 Gestión de la seguridad de la información; 1.4.5 Control de acceso, 1.4.7 Continuidad de los servicios de TI, 1.7 Cumplimiento de obligaciones relacionadas con la gestión de TI, 2.1 Planificación de las tecnologías de información, 2.3 Infraestructura Tecnológica, inciso f, 3.2 Implementación de Software, 3.3 Implementación de Infraestructura tecnológica y 4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica.

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones (04/06/2015-CNFL): 1.8 Evaluación de riesgos, 1.10 Administración de la Calidad, 2.3 Adquisición y mantenimiento de arquitectura tecnológica, 2.6 Administración de cambios, 3.4 Aseguramiento de la Continuidad del Servicio, 3.5 Garantizar la Seguridad Tecnológica, 3.8 Apoyo y asistencia a los Clientes de TIC, 3.9 Administración de la configuración, 3.13 Administración de operaciones, 4.1 Monitoreo de los procesos de TIC y 4.2 Evaluación del Control.

Política de Seguridad de la Información (12/03/2019 – CNFL): 1. Promover y establecer la gobernabilidad y la gestión de la seguridad de la información mediante un gobierno de seguridad de la información, que propicie el desarrollo, los canales de comunicación y el control de este tema en la Empresa; 12. Reportar oportunamente, mediante los canales establecidos en la Empresa, los eventos o sospechas de debilidades de seguridad de la información.

Seguridad de la Información. Definición de la Gestión sobre la Administración de la herramienta "Kaspersky". (2018–CNFL)

Directriz para asignación de Roles y Responsabilidades en la Gestión de Seguridad de la Información (31/07/2019–CNFL): 2.3. Oficialía de Seguridad-Gestionar los incidentes de Seguridad de la Información; 2.4. Gestores de Seguridad (Gestores del SGI / GIR)-Apoyar en la identificación y solución de problemas, riesgos, amenazas o vulnerabilidades, Reportar incidentes y las vulnerabilidades, Reportar anomalías a la Oficialía de seguridad; 2.5. Áreas ejecutoras-Reportar incidentes, Reportar las vulnerabilidades que sean identificadas, Reportar anomalías a la Oficialía de seguridad que puedan afectar la Seguridad de la Información.

Modelo COBIT (v.5.1–ISACA): DSS05.03 Gestionar la seguridad de los puestos de usuario final y DSS05.07 Supervisar la infraestructura para detectar eventos relacionados con la seguridad.

INTE/ISO/IEC 27001 (2014-INTECO): 6.1.1 Roles y responsabilidades de seguridad de la información; 6.2.1 Política de dispositivo móvil; A.6.2.2 Teletrabajo, 8.1.1 Inventario de activos, A9.1 Requisitos del negocio para el control de acceso, A9.1.2 Acceso a redes y servicios de red; A.9.2 Gestión del acceso de usuarios, 9.4.1 Restricción de acceso a la información; 12.2.1 Controles contra el código malicioso; A.12.2 Protección contra código malicioso (malware), 12.6.1 Gestión de vulnerabilidades técnicas y 13.1.1 Controles de red.

INTE/ISO/IEC 27002 (2016-INTECO): A.16 Gestión de incidentes de seguridad de la información, A.16.1 Gestión de incidentes y mejoras en la seguridad de la información, A.16.1.1 Responsabilidades y procedimientos, A.16.1.2 Reporte de eventos de seguridad de la información, A.16.1.3 Reporte de debilidades de seguridad de la información, A.16.1.4 Evaluación y decisión sobre los eventos de seguridad de la información, A.16.1.5 Respuesta a incidentes de seguridad de la información, A.16.1.6 Aprendiendo de los incidentes de seguridad información y A.16.1.7 Recolección de evidencia.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) En cumplimiento de la "Directriz para asignación de Roles y Responsabilidades en la Gestión de Seguridad de la Información"; analizar, establecer e incorporar

en el “*Plan de trabajo para la implementación en 2019-2021 del Marco de Seguridad de la Información en la CNFL*” las acciones que correspondan para asegurar, razonablemente, la implementación de actividades formales cuyo objetivo sea monitorear, analizar y reportar de forma preventiva los eventos, alertas, debilidades o vulnerabilidades de Seguridad Lógica (ciberseguridad) en los niveles tácticos y operativos de la CNFL.

Nota: Se sugiere priorizar su implementación en las áreas de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación que soportan los Servicios centralizados sobre la Infraestructura, la Red Interna de Comunicación y los Usuarios Finales.

(procesos de control)

2) Establecer e Implementar un “Plan de Actualización” gradual y permanente de los Sistemas Operativos y Software de Oficina de los Equipos de Usuario Final, según corresponda.

(proceso de control)

3) Analizar, asignar, formalizar y comunicar los roles, funciones y responsabilidades específicas sobre la Gestión de Administración del Software Antivirus (Kaspersky) a los funcionarios del PSDU designados para dicha gestión.

(procesos de control)

4) Analizar, establecer y documentar las acciones que correspondan para mitigar la vulnerabilidad de Seguridad que representa para la CNFL los equipos personales de los funcionarios que ingresan de manera remota a la Red Interna de Comunicación de la Compañía.

RECOMENDACIÓN GENERAL

(gestión del riesgo)

5) Considérese los aspectos detallados en este informe, según corresponda, en el Marco de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación que implemente la CNFL en sustitución de las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), según resolución R-DC-17-2020 emitida por la Contraloría General de la República (CGR) del 17-03-2020, publicada en la Gaceta N° 62 del 27-03-2020.

INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN POR PARTE DE LA JEFATURA

ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. 5.1.2: Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información: Redes Eléctricas Inteligentes (REI)

Proceso: Dotar, operar y mantener la infraestructura de las tecnologías de información y comunicaciones. Subproceso: Operar la infraestructura de Tecnologías de información y

Comunicación (TIC). Alcance: Gestión administrativa y operativa sobre la implementación del plan de iniciativas para Redes Eléctricas Inteligentes (REI).

OBJETIVO

Evaluar la gestión administrativa y operativa sobre la implementación del plan de iniciativas para Redes Eléctricas Inteligentes (REI), con el propósito de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas; y la eficiencia y eficacia de la ejecución del proceso de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

2. 5.1.4 Dotar soluciones informáticas al negocio: Proyecto Modernización Administración Financiera (PMAF)

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

OBJETIVO

Analizar el proceso de administración de desarrollo de los sistemas de información (Proyecto Modernización Administración Financiera (PMAF)); con el fin de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas; y la eficiencia y eficacia de la ejecución del proyecto, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

ESTUDIOS CON INFORME PARCIAL COMUNICADO Y EN PROCESO DE REVISIÓN

ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. 5.1.1 Seguimiento Estrategia Empresarial 2019-2023

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.

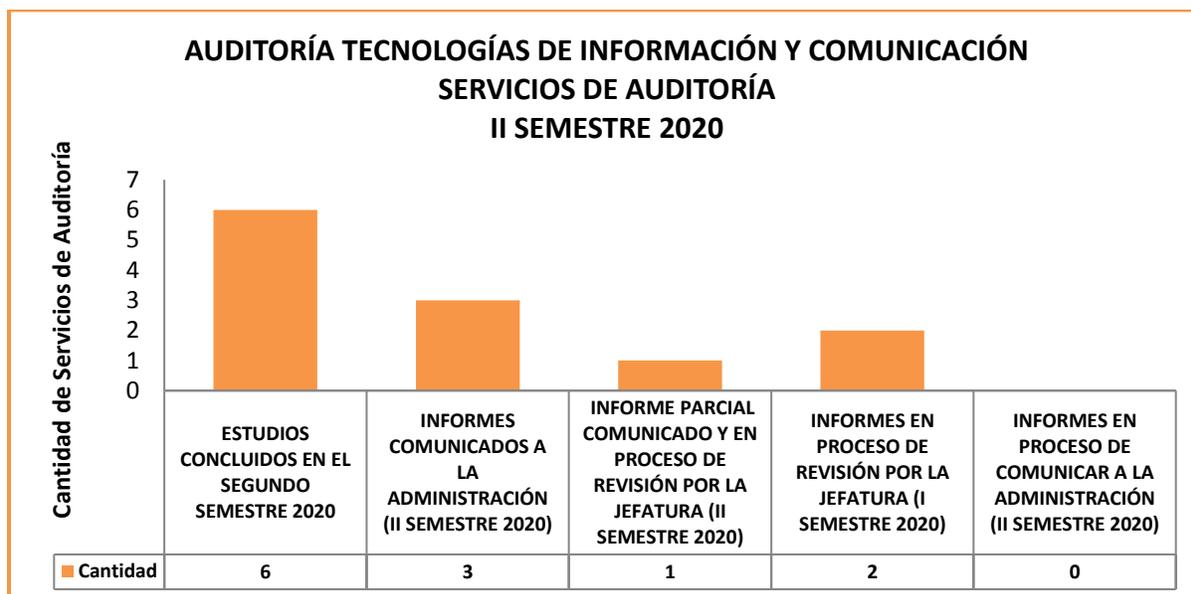
OBJETIVO

Evaluar las gestiones trimestrales realizadas por la Administración con el propósito de comprobar el cumplimiento de las metas propuestas en las perspectivas de la estrategia empresarial 2019-2023.

En resumen, en este segundo semestre de 6 servicios de auditoría programados en el año 2020, 3 (50%) fueron comunicados a la Administración, 1 (17%) fue parcialmente comunicado y está en proceso de revisión por la jefatura, 2 (33%) están en proceso de revisión por la jefatura y no existen servicios de auditoría en proceso de comunicar a la Administración.

A continuación se presenta gráficamente:

Gráfico N° 7



Fuente: Registro Especial Estadísticas Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación, GPA /2019-2020

ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

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

ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. 5.1.1. Infraestructura Tecnologías de Información y Comunicaciones (servidores)

Nota 1001-0040 enviada el 14 de enero de 2021

DIRIGIDO: Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio

RESULTADOS OBTENIDOS

Las tres recomendaciones emitidas a la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación que en el informe de seguimiento anterior se reportaron en proceso de aplicación, fueron atendidas.

2. 5.1.6. Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información: Gestión de Servicios TI (Evento correo electrónico)

Nota 1001-0100 enviada el 28 de enero de 2021

DIRIGIDO: Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio, que en el informe de seguimiento anterior se reportó en proceso de aplicación, fue atendida.

3. 5.1.6. Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y comunicación: Gestión de Servicios

Nota 1001-0682 enviada el 17 de diciembre de 2020

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

De las tres recomendaciones emitidas a la Gerencia General, dos se encuentran atendidas y una se encuentra pendiente; ésta última dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

RECOMENDACIÓN

Revisar y ajustar toda la normativa interna vigente relacionada; considerando el nuevo marco regulatorio del SGSTI.

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

La Gerencia General, a través de su representante en la Comisión integrada para atender las recomendaciones emitidas y en correos electrónicos del 10-12-2020 y 16-12-2020, comunicó al profesional de la Auditoría de Tecnologías de Información (ATIC) encargado, el estado de la atención de la recomendación y en suministró el "Plan de Trabajo para Implementar un Sistema de Gestión de Servicios".

De acuerdo al plan de implementación aprobado en minuta de reunión (Código F03- 20.00.001.2005) efectuada el 25-09-2020, se determina que la fase de implementación inicia el 20-08-2021 y finaliza el 24-11-2023. Asimismo la fase de cierre, en el plan en detalle se definió del 21-11-2023 al 22-12-2023.

De lo anterior, los aspectos solicitados en la recomendación se encuentran pendientes de atender y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo del 16-12-2020 la Gerencia General, a través de su representante en la Comisión integrada para atender las recomendaciones emitidas, suministra el Plan de Trabajo para Implementar un Sistema de Gestión de Servicios aprobado se comunicó:

"..El Plan de Trabajo se plasmó en el cronograma adjunto, que se presentó y explicó en reunión del 25 de setiembre pasado a los representantes de Gerencia, Dirección de Comercialización, Dirección de Estrategia y Desarrollo del Negocio y UTIC...".

4. 5.1.1. Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información: Seguridad de los activos de Información-Plantas Hidroeléctricas (PH)-UTIC

Nota 1001-0690 enviada el 18 de diciembre de 2020

DIRIGIDO: Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación, que en el informe de seguimiento anterior se reportó en proceso de aplicación, se mantiene en ese proceso dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

RECOMENDACIÓN

Definir las acciones que procedan para atender de manera oportuna la lista de documentos en proceso de actualización, según la II Etapa de la Circular 2100-0084-2015 que corresponde a una revisión integral del contenido de la documentación, en la cual se encuentra la normativa en detalle.

Nota: Considérese lo indicado en el punto 4 del apartado "Responsables de su aplicación" contenido en la Política de la Seguridad de la Información aprobada por el Consejo de Administración para las coordinaciones que correspondan.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

En nota 7500-0964-2020 del 01-12-2020 se corrobora que la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio solicita a la Gerencia General:

"... Como parte del proceso de aprobación se adjunta el "Reglamento para la aplicación de la seguridad de las tecnologías de información y comunicación"; así como el resumen ejecutivo, la presentación y propuesta de acuerdo, para que sea remitido al Consejo de Administración.

..."

En nota 2001-1302-2020 del 04-12-2020, la Gerencia General solicita a la Jefatura de la Secretaría del Consejo de Administración:

"..."

Para el conocimiento y aprobación de los señores y señoras del Consejo de Administración le remito Reglamento para la aplicación de la seguridad de las tecnologías de información y comunicación.

..."

Por lo expuesto se determina que los aspectos detallados en la recomendación se encuentran en proceso de implementación.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo del 15-12-2020 el profesional de la Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicación consulta a la Secretaría de Consejo de Administración sobre el estado en que se encuentra el proceso de aprobación del "Reglamento para la seguridad de las tecnologías de información y comunicación" por parte de dicho ente, para lo cual en correo de esa misma fecha la Jefatura de la Secretaría de Consejo de Administración indica:

"... En relación a su consulta le indico que la información relacionada con ese tema ya fue remitido por la Gerencia a la Secretaria del Consejo el cual está agendado para ser conocido por el Consejo para el mes de enero 2021.
..."

5. 5.1.1. Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información Plantas Hidroeléctricas (PH) (UMPG)

Nota 1001-0696 enviada el 21 de diciembre de 2020

DIRIGIDO: Dirección Generación de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Unidad Mantenimiento Mecánico Plantas de Generación (UMPG), se mantiene en proceso, dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

RECOMENDACIÓN

Analizar la situación detectada y coordinar lo que corresponda para determinar si en la identificación de riesgos y planes de tratamiento de la Unidad es conveniente contemplar el proceso asociado al mantenimiento del sistema SCADA Local y documentar las acciones según la decisión que se tome.

En caso de que se determine incorporar en la identificación de riesgos de la Unidad el proceso asociado al mantenimiento del sistema SCADA Local; se sugiere considerar, entre otros aspectos, la coordinación con la Unidad de Operación de Plantas de Generación (UOPG) en su calidad de usuario del servicio que se le brinda a través de esta Unidad, y otras dependencias asociadas (por ejemplo, Área de Protecciones y Automatización, Unidad Tecnologías de Información y Comunicación) para que de manera integral a la UMPG, se analicen los aspectos técnicos y operativos requeridos con el fin de lograr que la versión con la que opera el SCADA Local en las PH detalladas se actualice según la infraestructura que se decida instalar.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

En nota 7001-332-2020, emitida el 08-12-2020 por la Jefatura de la Dirección Generación de Energía, "Informe Diagnóstico del Sistema de Control Planta Hidroeléctrica PH Daniel Gutiérrez" y "Bitácora N°2" de reunión efectuada el 14-10-2020, coordinada por la Jefatura Unidad Mantenimiento Mecánico Plantas Generación con funcionarios de la Unidad Operación de Plantas Generación, Área de Protecciones y Automatización (APA), Proceso SAAD, Planta Generación Daniel Gutiérrez, Proceso Mantenimiento Eléctrico y Proceso Centro de Despacho de Generación; se corrobora que el análisis realizado a la Planta Daniel Gutiérrez asociado al Sistema de Control se realizó, insumo para tomar la decisión por parte de la Administración de instalar el "SCADA Local" o implementar el "SCADA Sneider", mediante el sistema DMS según lo señalado en el plan de acción original.

Asimismo, en el oficio 7001-332-2020 antes detallado y remitido por la Jefatura de la Dirección Generación de Energía se señala que hasta enero 2021 una vez recibidas y analizadas las cotizaciones solicitadas sobre la instalación del servidor

DMS en cada planta, se tomará la decisión de cuál arquitectura utilizar e implementar la misma; por lo que los aspectos solicitado en la recomendación se encuentra en proceso de implementación.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En oficio 7001-332-2020 del 08-12-2020 emitida a la Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicación (ATIC), por la Dirección de Generación de Energía, se indica:

"...

... Con respecto al plan de acción definido para el estudio 5.1.1 Operar la Infraestructura de TIC y sistemas de información... los puntos 1 hasta el 4 ya se encuentran concluidos...

... El punto 5 se ajusta a tres actividades y la primera ya se encuentra concluida...

... se identifican algunas oportunidades de mejora que se incorporan al plan de implementación de la arquitectura de control para las centrales generadoras que es necesario actualizar...

... Por ello, se requiere y considerando las circunstancias actuales, que se están viviendo realizar ajustes al plan de acción en los puntos 5 y 6 en sus fechas...

... El punto 5 tenía estas fechas del 02 de marzo al 27 de noviembre del 2020, la cual ya se encuentra concluida. Y la otra fecha está programada del 30 de noviembre al 10 de diciembre del 2020. Sin embargo, a la fecha no se han recibido las cotizaciones de los proveedores y de acuerdo al seguimiento que se realiza se estarán enviando para el mes de enero. Por ello, es necesario ajustar las fechas al mes de enero. Donde se espera tener la información y realizar el análisis costo beneficio para determinar la opción más adecuada. Se traslada para el mes de febrero la actividad de búsqueda de presupuesto. Finalmente el punto 6 se programó para el 11 de diciembre hasta el 24 de setiembre del 2021. También se ajusta a la fecha del 01 de marzo hasta el 30 de noviembre del 2021...".

6. 5.1.1. Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información Plantas Hidroeléctricas (PH) (UOPG)

Nota 1001-0699 enviada el 22 de diciembre de 2020

DIRIGIDO: Dirección Generación de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS

Las tres recomendaciones emitidas a la Unidad Operación Plantas de Generación (UOPG), que en el seguimiento anterior se reportaron en proceso y pendiente, una se encuentra atendida y la otra se mantienen en proceso, y la reportada pendiente está en proceso; ésta última cuyo plazo establecido, por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

Coordinar lo que corresponda con la Dirección de Generación de la Energía, para establecer el plan de recuperación de datos sobre los respaldos generados de los sistemas en producción descritos y la periodicidad con que se ejecutaran las tareas que se definan para estos efectos. Es conveniente considerar en el caso que la funcionalidad del sistema SIOPLAN se integre a otra plataforma, tomar las acciones pertinentes para continuar con la actividad en detalle para dar garantía razonable que los datos que se respaldan son correctos y suficientes para restablecer el servicio que se brinda a través de estos sistemas.

SITUACIÓN ACTUAL(EN PROCESO)

En oficio 7001-273 del 21-10-2020 la Jefatura de la Dirección de Generación remite el "Informe de Recuperación de Datos para SIGE y SIOPLAN" con fecha del 05-10-2020. Sin embargo los datos sobre los respaldos generados de los sistemas en producción descritos presentaron algunos inconvenientes según se indica en el apartado 3 de Conclusiones de este documento.

Asimismo, en nota 7001-216 del 21-08-2020 emitida por la Jefatura de la Dirección de Generación establece una periodicidad de 4 meses para la realización de estos respaldos.

En correo del 17-12-2020 la funcionaria de la UOPG, quien a la fecha del seguimiento sustituía a la administradora del SIGE y SIOPLAN debido a su ausencia, indica:

"...

1. No hay un ambiente SIGE de desarrollo dado que con el pasar de los años este acceso se perdió, o se cambió o se dejó de usar, se está trabajando en hacer el despliegue en el servidor OAS de desarrollo de SIGEMPLA. Esta observación se encuentra atendida. Ver correo adjunto (SIGE desarrollo)

2. No se logró validar los datos recuperados para SIOPLAN dado que los datos del ambiente de desarrollo se actualizan día a día, se consultó con el área cargo y se indica lo siguiente: "el SIGEDI no cuentan con un Servidor, sino que es un CPU y no tienen ambiente de desarrollo, entonces siempre va a conectar a producción. Por eso es que la información de generación diaria se muestra actualizada, más que va directo al SIGEDI no como los demás que se crearon vistas materializadas."

3. Dado que se deben realizar trabajos adicionales para la debida revisión de la recuperación de datos en ambos Sistemas, se dará un tiempo prudencial para la ejecución de las tareas y se repetirá la misma para validar el proceso..."

No obstante, al 15-12-2020 que se solicitó información del seguimiento y a las acciones descritas en correo del 17-12-2020, remitido por la funcionaria que sustituye a la administradora de los sistemas en producción SIGE y SIOPLAN, no se logra determinar gestiones relacionadas a la atención de la problemática señalada en el apartado 3 de conclusiones del "Informe de Recuperación de Datos para SIGE y SIOPLAN" generado en octubre 2020, para contar con los datos de respaldo de los sistemas en producción descritos; por lo que los aspectos señalados en la recomendación se encuentran en proceso de atención.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo del 17-12-2020, por parte de la funcionaria UOPG que sustituye por ausencia de la administradora del Sistema SIGE y SIOPLAN, se indica:

"...

Con el fin de mantener la integridad de los datos de las plantas y lograr verificar se recomendó realizar los siguiente:

- 1. Crear el rol de un usuario ficticio (Actividad realizada)*
 - 2. Eliminar el rol luego de 24 horas (programado para el eliminar el 18 de diciembre 2020)*
 - 3. Se solicita la realizar la recuperación de datos en la primera semana de enero 2021*
- Posteriormente se vuelve a realizar la verificación de los datos ..."*

Por tanto la recomendación queda en estado EN PROCESO.

RECOMENDACIÓN

Analizar la situación detectada y coordinar lo que corresponda para determinar si en la identificación de riesgos y planes de tratamiento de la Unidad si es conveniente contemplar el proceso asociado al mantenimiento de la infraestructura que opera en las PH (hardware y software) del equipo donde reside el SCADA Local, así como los relacionados a éste, y documentar las acciones según la decisión que se tome.

En caso de que se decida incorporar en la identificación de riesgos de la Unidad el proceso asociado al mantenimiento de la infraestructura (software y hardware) donde reside el SCADA Local y los relacionados a éste; se sugiere considerar entre otros aspectos lo siguiente:

- Coordinar con quien corresponda las acciones necesarias para que se actualice la infraestructura que opera en las PH (software y hardware) donde reside el SCADA Local y detalladas en la situación detectada.
- En ese sentido, es conveniente considerar que la fecha de caducidad de soporte establecida por "Microsoft para el sistema operativo finalizó en abril 2014 y para el procesador en noviembre 2008".
- Coordinar, según corresponda, con la Unidad de Mantenimiento de Plantas de Generación (UMPG) en su calidad de proveedor de servicios de tecnología, para que de manera integral a la UOPG, se analicen los aspectos técnicos y operativos requeridos para que la versión con la que opera el SCADA Local en las PH detalladas se actualice según la infraestructura que se decida instalar.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

En nota 7001-152-2020 del 26-06-2020 emitida por la Dirección de Generación de la Energía a la Auditoría Interna (AI) y a la Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicación (ATIC), se indica:

"...

De acuerdo al plan de acción realizado por la Unidad de Operación de Plantas de Generación la última actividad planificada indica:

"Coordinar con UMPG para la actualización del SCADA y hacerlo en forma simultánea con el cambio del equipo"

Se informa que esta actividad ya fue realizada, por lo tanto la Unidad de Mantenimiento Mecánico de Plantas la tiene programada dentro de su plan de acción en la última actividad que indica "Implementación del plan de actualización del software" la cual tiene asignado el periodo del 4 de mayo del 2020 al 24 de setiembre del 2021..."

La tarea de Coordinar con Unidad Mantenimiento Mecánico Plantas de Generación (UMPG) para la actualización del SCADA y hacerlo en forma simultánea con el cambio del equipo, está supeditada a que la UMPG realice el análisis de instalar el "SCADA Local" o implementar el "SCADA Sneider" mediante el sistema DMS, actividad que según el oficio 7001-183 del 24-07-2020 y 7001-332 del 08-12-2020 emitida por la Jefatura de la Dirección Generación de la Energía (DGE) a la Auditoría TIC de la Auditoría Interna el plazo solicitado para atender la misma es para el 30-11-2021.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En oficio 7001-332 del 08-12-2020 la Jefatura de la Dirección Generación de la Energía (DGE), solicita a la Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicación (ATIC) se analice la posibilidad de ampliar el plazo establecido en el plan inicial suministrado a la Auditoría para finalizar en Noviembre 2021, indicando lo siguiente:

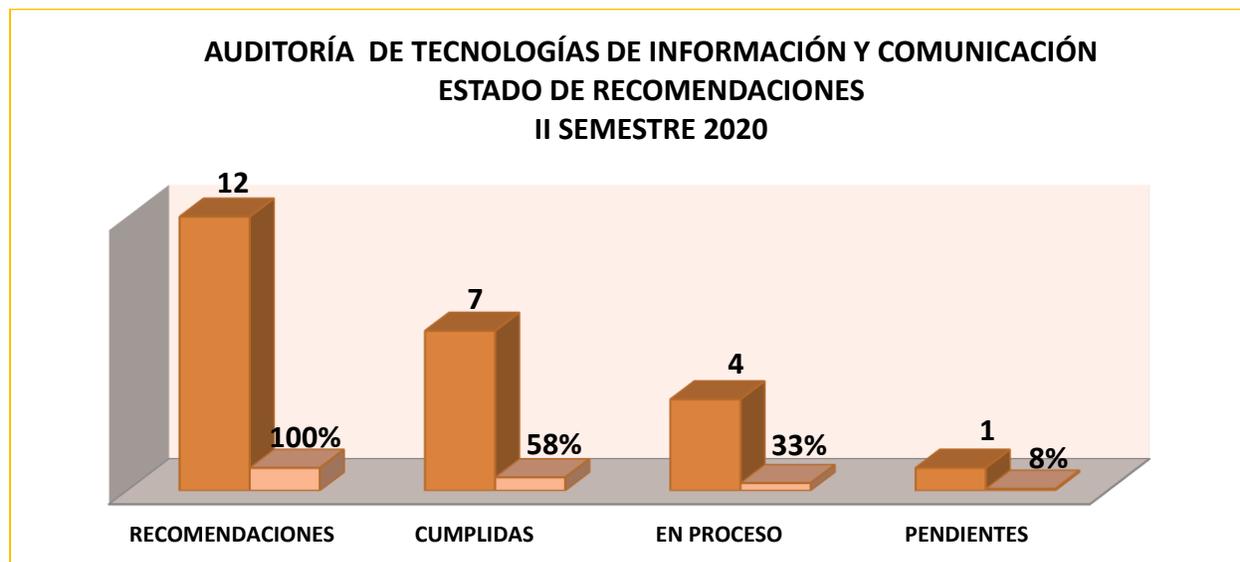
"...

a la fecha no se han recibido las cotizaciones de los proveedores y de acuerdo al seguimiento que se realiza se estarán enviado para el mes de enero. Por ello, es necesario ajustar las fechas al mes de enero. Donde se espera tener la información y realizar el análisis costo beneficio para determinar la opción más adecuada. Se traslada para el mes de febrero la actividad de búsqueda de presupuesto. Finalmente el punto 6 se programó para el 11 de diciembre hasta el 24 de setiembre del 2021. También se ajusta a la fecha del 01 de marzo hasta el 30 de noviembre del 2021..."

En nota 1001-0676-2020 con fecha 15-12-2020, la Auditoría Interna comunica a la DGE: "... según lo expuesto en dicha nota sobre el análisis realizado a la Planta Daniel Gutiérrez asociado al Sistema de Control y al documento generado; insumo para tomar la decisión por parte de la Administración de instalar el DMD en lugar del SCADA así como para que en enero 2021, una vez recibidas y analizadas las cotizaciones solicitadas sobre la instalación del servidor DMS en cada planta se tome la decisión de cuál arquitectura utilizar; se determina que el tiempo solicitado es razonable, considerando también el avance de las acciones descritas en el plan de acción y evidencia suministrada al respecto..."

Como resultado de los seguimientos efectuados en este semestre, se determinó que de 12 (100%) recomendaciones formuladas a la Administración, 7 (58%) fueron atendidas, 4 (33%) están en proceso y 1 (8%) están pendientes de aplicar, tal como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico N°8



Fuente: Registro Especial Estadísticas Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación, SIGED Auditoría, GPA/2020

Asimismo, a continuación se presenta un resumen de la antigüedad de las recomendaciones que se encuentran en proceso y pendientes de aplicación, con respecto a los seguimientos efectuados en este semestre:

Tabla N° 3

| AUDITORÍA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN RECOMENDACIONES EN PROCESO Y PENDIENTES SEGUNDO SEMESTRE 2020 | | | | | | |
|--|-----------|--|----------|----------|-----------|-------------|
| Nota Informe | Fecha | Dependencia Encargada | Cantidad | Estado | | Justificada |
| | | | | Proceso | Pendiente | |
| 1001-0538 | 24/9/2019 | Unidad Tecnologías de Información y Comunicación | 1 | 1 | 0 | Si |
| 1001-0539 | 24/9/2019 | Unidad Operación Plantas de Generación | 2 | 2 | 0 | Si |
| 1001-0540 | 24/9/2019 | Unidad Mantenimiento de Plantas de Generación | 1 | 1 | 0 | Si |
| 1001-0600 | 8/11/2019 | Gerencia General | 1 | 0 | 1 | Si |
| Total | | | 5 | 4 | 1 | |

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

3.4 AUDITORÍA ESTUDIOS ESPECIALES Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS

ESTUDIOS CONCLUIDOS E INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN

ÁREA ADMINISTRATIVA

1. 6.1.3 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 1001-0095 enviada el 28 enero de 2021

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la actualización de las tarifas en el Sistema SIPROCOM (módulo probador de tarifas y facturaciones emitidas), así como en el Sitio Web de la CNFL, tarifa de acceso y de carácter social para oxígeno dependientes.

Pliego tarifario aprobado por la ARESEP y publicado en el diario oficial la Gaceta, alcance N° 162, del 01 de julio 2020.

Pliego tarifario aprobado por la ARESEP y publicado en el diario oficial la Gaceta, alcance N° 70, del 02 de abril 2020.

Procedimiento Actualización de tarifas eléctricas en SIPROCOM del 11-09-2015.

Guía de cálculos de generación distribuida del 2016.

Procedimiento "Recepción, análisis y trámite de los requerimientos del cliente", del 16-12-2011.

Documento de apoyo interno "Requisitos para servicios y trámites", del 14-10-2014.
Instructivo "Actualización de Solicitudes" del 04-09-2015.

Ficha de Procesos "Ejecutar solicitudes de servicio", del 05-09-2020.

Ficha de Procesos "Brindar servicio al Cliente", del 16-09-2020.

Página del Tribunal Supremo de Elecciones, consultas por nombre o número de cédula

Ley de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP) del 09-08-1996, N° 7593, artículo 38. Multas.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, Normas: 1.1 Sistema de control interno; 1.2 Objetivos del incisos a, b, c y d; 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el 2.1 Ambiente de control incisos a, b y c; 4.2 Requisitos de las actividades de control; 4.5.1

Supervisión constante; 5.6 Calidad de la información; 5.8 Control de Sistemas de Información.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Gestionar y documentar según corresponda, las acciones necesarias para registrar en el Sistema SIPROCOM, la información relacionada con solicitudes para cambio de tarifa residencial a tarifa preferencial de carácter social para oxígeno dependiente en los números de contrato 28093668, 28099620, 28080134 y 242935 de la Sucursal Escazú, 47170 y 100853 de la Sucursal Heredia, 28093818 y 3912330 de la Sucursal Desamparados y 28063189 de la Sucursal Central.

(proceso de control)

2) Registrar en el Sistema SIPROCOM el cambio de tarifa preferencial de carácter social para oxígeno dependiente a tarifa residencial en los contratos números 28073105 y 361378 de las Sucursales Escazú y Heredia, respectivamente.

(proceso de control)

3) Establecer y documentar las medidas de control permanentes que permitan cumplir con oportunidad lo que indica la norma 4.5.1 Supervisión constante; de tal forma que cuando se realicen trámites relacionados con la tarifa preferencial de carácter social para oxígeno dependiente, se tenga presente lo siguiente:

Lo establecido en Incisos 6.4, 6.10 y 6.11 del Procedimiento "Recepción, análisis y trámite de los requerimientos del cliente", los "Requisitos para servicios y trámites", en el apartado trámites, cambio a otras Tarifas (incluye tarifa 5) del documento para apoyo interno, el Inciso G) Servicio Cambio de Tarifa del Instructivo "Actualización de Solicitudes", así como el Alcance de las fichas de procesos "Brindar servicio al cliente" y "Ejecutar solicitudes de servicio".

(gestión del riesgo)

4) Tomar las acciones que correspondan para que se valore la posibilidad de realizar un análisis total de los clientes que están incluidos en el plan de consumo tarifa de carácter preferencial para oxígeno dependientes, con el propósito de identificar aquellos que actualmente no requieren de este servicio por diferentes circunstancias y procedan a realizar los ajustes respectivos. Además, se requiere que esta práctica se implemente en forma periódica como mecanismo de control para determinar oportunamente este tipo de situaciones.

(proceso de control)

5) Girar instrucciones por escrito a la persona encargada, en el sentido de revisar el contenido de la Guía y se realicen la gestiones correspondientes para que la administración disponga de información actualizada y oficializada que contenga todas las formulas necesarias para cálculo del Monto COA y de la generación distribuida, incluyendo las reglas comerciales y prorrates; de tal forma que se mantenga recopilada en un solo documento para futuras revisiones y que el mismo sea comunicado a las dependencias respectivas.

2. 6.1.10 Gestión del Talento Humano

Proceso: Administrar la gestión del desempeño de los trabajadores, Actividad: Administrar la gestión del desempeño de los trabajadores

Nota 1001-0006 enviada el 05 de enero de 2021

DIRIGIDO: Gerente General

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la reubicación de un funcionario por su condición de salud, la valoración del riesgo del Proceso "Administrar la gestión del desempeño de los trabajadores", la ejecución del Plan de desarrollo de competencias y las situaciones determinadas sobre la vulnerabilidad de la CNFL por la pandemia del COVID-19.

Normas INTE/ISO 31000:2018, Gestión del riesgo – Directrices del 13/06/2018, inciso 6.4 Evaluación del Riesgo.

Marco orientador: Establecimiento y funcionamiento de la Gestión Integral de Riesgos en la CNFL del 26-02-2019, punto 4.2, inciso 4.2.2.

Manual del Sistema de Gestión Integrado (SGI) del 29-08-2019, apartados 1.1 Organización y su Contexto y 1.4 Planificación de los Procesos del SGI.

Minuta de reunión EP_014 del 27-05-2019, primer acuerdo.

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

Ley General de Control Interno N° 8292, artículo 8, inciso c).

Estrategia Empresarial 2019-2023, punto 4. Alineamiento Estrategia 4.0 Grupo ICE, Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento, tercer indicador del objetivo OEAC 10. Mejorar las competencias estratégicas y de liderazgo en el recurso humano, página 26.

Normas INTE / ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos, inciso 7.1.6 Conocimiento de la organización, página 8.

Informe sobre el nivel de riesgo institucional ante la emergencia sanitaria y Ficha de resultados de la CNFL sobre el nivel de riesgo institucional ante la emergencia nacional, emitidos en julio 2020 por la Contraloría General de la República (CGR)

Oficios DFOE-AE-0166 del 21-04-2020, DFOE-EC-0512 del 05-06-2020 y DFOE-EC-0680 del 03-07-2020 de la Contraloría General de la República.

Índice de Gestión Institucional (IGI), periodo 2019

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, Normas: 1.1 Sistema de control interno; 1.2 Objetivos del SCI incisos a, b, c y d; 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 1.9 Vinculación del SCI con la calidad; 2.1 Ambiente de control; 2.2 Compromiso

superior; 2.4 Idoneidad del personal; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisitos de las actividades de control; 4.5.1 Supervisión constante; 6.1 Seguimiento del SCI.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Girar las acciones que correspondan que permitan actualizar y publicar, en el sitio oficial dispuesto para el acceso del personal de los documentos de la CNFL la ficha de procesos "Administrar la gestión del desempeño de los trabajadores".

(proceso de control)

2) Establecer las acciones necesarias para que se realice la identificación, valoración y tratamiento de riesgos en el proceso citado anteriormente. Asimismo, documentar las acciones realizadas.

(proceso de control)

3) Analizar la conveniencia de contar con una normativa que regule el cambio de funciones laborales a los trabajadores por condiciones de salud; de tal forma que la misma contemple lo indicado en el inciso e) Documentación de la norma 4.2 Requisitos de las actividades de control. De acuerdo con los resultados obtenidos, documentar y aplicar las acciones que correspondan.

(gestión del riesgo)

4) Girar instrucciones que correspondan para que se realice un análisis sobre el caso del funcionario indicado en el apartado "Condición" de la Observación B). Con base en los resultados obtenidos aplicar las medidas correspondientes y documentarlas.

(gestión del riesgo)

5) Establecer las acciones necesarias para que se realice un estudio con el fin de determinar si en la CNFL se presentan casos de funcionarios similares al señalado en la "Condición" de la Observación B), sobre la no comunicación a la UTH. Con base en los resultados obtenidos aplicar las medidas que correspondan y documentarlas.

(proceso de control)

6) Girar instrucciones que correspondan para que se implemente el Plan de Desarrollo de Competencias y documentar las acciones realizadas.

(gestión del riesgo)

7) Con base en lo indicado en la observación y a la normativa aplicable, es conveniente se analice los aspectos señalados y las sugerencias, manifestadas por personas trabajadoras, que se citan y se establezcan acciones que se consideren pertinentes, de tal forma que se contribuya en el tratamiento del nivel de susceptibilidad y su capacidad de adaptación y atención de la emergencia nacional originada por la COVID-19.

SERVICIOS PREVENTIVOS

3. 6.1.1 Estudio especial y/o atención de denuncias

Actividad: Denuncias recibidas. Alcance: Temas relacionados con las denuncias y los estudios especiales que se originen de éstas o a solicitud de las otras áreas de auditoría.

1. Concursos de Adquisición

Nota 1001-0539 enviada el 24 de setiembre de 2020

DIRIGIDO: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA

Esta Auditoría Interna ha sido enterada que la CNFL autorizó el inicio del concurso de adquisición 2020PP-000376-0000200001 "Adquisición de reconocimientos" con fecha de publicación en el Sistema de Compras Públicas (SICOP) del 18-09-2020 por un monto de presupuesto estimado por ₡10.696.975,5 con la indicación del requerimiento "...Compra de relojes, billeteras para mujer y hombre, lapiceros, retablos, llaveros, pines, grabado en láser y accesorio por cada artículo, caja origina...".

ADVERTENCIA

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

(gestión del riesgo)

1. Asegurarse que en el proceso de autorización para realizar concursos de adquisición de la CNFL se analice y documente la pertinencia y conveniencia de los mismos, conforme a las políticas de contención del gasto establecidas.

(gestión del riesgo)

2. Asegurarse que la Administración de la CNFL haya realizado las acciones necesarias con las agrupaciones gremiales que correspondan, para gestionar una atención razonable del cumplimiento de las obligaciones patronales, dada la situación financiera de la CNFL, la contención del gasto para atender la disminución de costos con incidencia en la tarifa de electricidad, el resguardo de los fondos públicos y sin comprometer la prestación de los servicios que se brindan.

2. Atención de Peticiones que reciba la Administración de la CNFL de personas físicas o jurídicas en temas de alumbrado

Nota 1001-0637 enviada el 18 de noviembre de 2020

DIRIGIDO: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA

D.1) Una persona diputada, mediante oficio FPLN-JLFF-121-20 del 20 de octubre de 2020, le solicita al Gerente General de la CNFL en lo que interesa lo siguiente:

"... la posibilidad de que se realice una inspección con el fin de evaluar el cambio de las lámparas de iluminación por una tecnología más avanzada que requiera menos consumo, de la cancha de béisbol que se encuentra en el Polideportivo de Santo Domingo de Heredia..."

D.2) El 06 de noviembre del 2020 el Director de la Dirección Distribución de la Energía suscribe el oficio 6001-0524-2020, como respuesta a la petición del oficio citado FPLN-JLFF-121-20 del 20 de octubre del 2020, en donde le comunica a la persona diputada y en lo que interesa lo siguiente:

"... le indico que la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S. A. (CNFL), además de prestar el servicio eléctrico en el Cantón de Santo Domingo, también es la concesionaria de la prestación del servicio de alumbrado público; sin embargo, el convenio entre la (CNFL) y el cantón de Santo Domingo, solamente contempla

El Parque Central del Cantón, dejando por fuera todos los demás parques, áreas deportivas y en este caso tampoco está incluido el Polideportivo.

... en principio, la CNFL solo debe atender lo referente a la iluminación de las vías públicas del cantón, pero debido a las excelentes relaciones que ha existido durante muchos años con los diferentes gobiernos locales de este cantón herediano, se ha trasladado a mi dependencia para que sea atendida y guíe a las autoridades, para que atienda y guíe a las autoridades municipales, así como al Comité Cantonal de Deportes al respecto..."

D.3) Ante consulta de la Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias al Jefe de la Dirección Distribución de la Energía sobre en qué términos se debe interpretar los conceptos "atender y guiar", utilizados en el último párrafo del oficio 6001-0524-2020, éste mediante correo electrónico del 16 de noviembre de 2020 indica en lo que interesa lo siguiente:

"...En principio, los convenios de alumbrado público son para atender la explotación de este negocio, en otras palabras nos corresponde la ampliación, el mantenimiento y la operación de las luminarias instaladas en las vías de los cantones y adicionalmente se debe atender los parques que hayan quedado dentro del convenio respectivo y sobre todo esto la CNFL no le paga ni un canon, ni una retribución por la explotación de este negocio, el cual según la legislación es responsabilidad municipal y nos lo trasladan y las municipalidades no reciben nada a cambio; ahora bien, como dice el párrafo, debido a las excelentes relaciones que se han tenido en el pasado, no solo con esta municipalidad, sino con todas, es que se les ayuda en otros campos de la ingeniería eléctrica porque muchas de ellas, no tienen el noción al respecto, ni tampoco tienen personal con el conocimiento y la capacidad respectiva y es por eso que le indicamos que vamos a guiar al Comité Cantonal de Deportes con el tema de la iluminación del Polideportivo de Santo Domingo de Heredia y principalmente con el campo de béisbol porque actualmente se están usando luminarios de 1000 watts de HID y desean cambiar a luminarios de LED porque simplemente han escuchado que consumen menos energía.

En el mercado existen empresas vendiendo luminarios LED para campos deportivos de menor potencia pero no se logra la iluminación requerida según la norma (el nivel de luxes en el área de juego), ni se logra la uniformidad y varios de los conceptos de iluminación, entonces el objetivo es colaborar con la técnica respectiva..."

ADVERTENCIA

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

(gestión del riesgo)

1) Asegurarse que el uso de los recursos se realice de conformidad con el marco legal aplicable.

(gestión del riesgo)

2) Cerciorarse que para la atención de peticiones asociadas con temas de alumbrado que reciba la Administración de la CNFL de personas físicas o jurídicas, se observe el cumplimiento de los lineamientos establecidos a nivel regulatorio para el destino de recursos que se hayan reconocido a nivel tarifario; se analice y documente la observancia de las políticas de contención del gasto establecidas, la incidencia en la tarifa de electricidad, el resguardo de los fondos públicos, la priorización en la atención de requerimientos y sin comprometer la prestación de los servicios públicos que se brindan.

3. Gastos por decoración navideña en el 2020 y Convenio Alumbrado Público

Nota 1001-0343 enviada el 29 de julio de 2020

DIRIGIDO: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA

1) El compromiso y obligación establecida en las cláusulas segunda y novena del Convenio, citada relacionado con brindar el servicio de la decoración navideña en la ciudad de San José, actualmente no está vigente, debido a que este documento venció desde el 1 de enero de 2020. Considere lo indicado en el antecedente puntos B.1) y B.8), relacionado con el Convenio y la suspensión del festival de la luz, respectivamente.

2) El Alcalde de la Municipalidad de San José desde el 28 de mayo de 2020, comunicó a los medios de prensa que el Festival de la Luz no se realizaría debido a la afectación del COVID-19, así como por la posible disminución de los ingresos por los efectos de la pandemia.

3) La CNFL tiene previsto destinar recursos en la decoración navideña en el 2020 en la ciudad de San José, en algunos cantones del área servida y en algunas otras instituciones un monto superior a los ₡133 millones.

4) Mediante correo electrónico del 1 de junio de 2020, la Jefe de la Unidad Alumbrado Público indicó a dos funcionarios del Proceso Publicaciones y a dos funcionarios del Área Mantenimiento de Alumbrado, en lo que interesa lo siguiente:

"...Conforme los acuerdos tomados entre la Municipalidad de San José y la CNFL en relación a la decoración navideña de la ciudad para este año, te comento que se decidió variar un poco el tema de la decoración y tratar de desaparecer la idea de la celebración del 25 aniversario del Festival de la Luz dado la cancelación del mismo. Por este motivo y con el fin de lograr aprovechar al máximo el trabajo realizado se propone la posibilidad de realizar la decoración con base a los diseños originales modificando un poco los colores, eliminando la estrella ícono del Festival de la Luz y el número 25. En su lugar se ha pensado explotar figuras tipo ángeles e incluir un diseño que evoque a la celebración de los 80 años de la CNFL, pero con un diseño del número 8 orientado al símbolo de infinito (∞), que sugiere la presencia de la CNFL en el pasado y futuro del país.

Adjunto encontrarán el cuadro con los puntos que se mantienen para decorar en la ciudad de San José. Se marcan en amarillo los puntos que no se requieren modificarse ya que son series de luz, mayas o figuras que se pretenden mantener como en la propuesta original...”

| Decoración navideña San José 2020 | | | | | | |
|-----------------------------------|--|----------|---|----------------------|----------------|---------------|
| Elemento Tipo | DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | CANTIDAD | LUGAR | PRECIO UNITARIO | PRECIO TOTAL | |
| 1 | Banderín de 4.5m alto, 1m de ancho, 3m largo desde poste | 70 | Avenida Segunda | €300 000,00 | €21 000 000,00 | |
| 2 | Banderín 2.5m x 1.5m | 35 | Avenida Central | €225 000,00 | €7 875 000,00 | |
| 3 | Banderín 2.5m x 1.5m | 20 | Avenida 4 | €225 000,00 | €4 500 000,00 | |
| 4 | Banderín publicitario | 30 | Avenida Segunda, Paseo Colón, Parque Central, Avenida Central | €119 810,00 | €3 594 300,00 | |
| 5 | Elementos 2D colgantes en árboles | 40 | Parque Central | €166 803,00 | €6 672 120,00 | |
| 6 | Elementos 2D de clavar en jardinera 1.5m x 1m | 40 | | €100 000,00 | €4 000 000,00 | |
| 7 | Cascada led de 9m largo por 10m de caída | 4 | | €950 000,00 | €3 800 000,00 | |
| 8 | Decoración palmeras grandes 2m x 2m** | 4 | | €230 412,04 | €921 648,16 | |
| 9 | Figuras decoración quiosco 2m x 6m** | 6 | | €691 236,11 | €4 147 416,66 | |
| 10 | Cascada de 9m largo por 1,2m de caída | 6 | | €100 000,00 | €600 000,00 | |
| 11 | Series de 40m con flash* | 10 | | €79 000,00 | €790 000,00 | |
| 14 | Series de 15m con 20% flash | 60 | | Plazoleta La Soledad | €22 000,00 | €1 320 000,00 |
| 16 | Elemento decorativo para arcos Barrio Chino 2m x 5m | 2 | | Plazoleta La Soledad | €750 000,00 | €1 500 000,00 |
| 17 | Mural puente peatonal 2m x 14m | 2 | | Calle 42 | €675 000,00 | €1 350 000,00 |
| 18 | Mallas 2m x 3m | 60 | Paseo Colón | €50 000,00 | €3 000 000,00 | |
| 19 | Series de 50m con flash* | 120 | | €130 000,00 | €15 600 000,00 | |
| 20 | Murales 7.5m x 7.5m | 1 | Plazoleta León Cortés | €1 000 000,00 | €1 000 000,00 | |
| | | 510 | | Subtotal | €81 670 484,82 | |
| | | | | IVA | €10 617 163,03 | |
| | | | | TOTAL | €92 287 647,85 | |

5) Mediante correo electrónico del 19 de junio de 2020, la Jefe de la Unidad Alumbrado Público indicó a dos funcionarios del Área Mantenimiento de Alumbrado, en lo que interesa lo siguiente:

"...De acuerdo a lo conversado se adjuntan los puntos asociados a la decoración de San José, cantonales e institucionales.

Se resalta en amarillo los acuerdos que se mantiene vigentes. Recordemos que el bulevar Las Américas no será iluminado este año, ya que el ICE manifestó no disponer de los recursos para patrocinios en razón de la crisis sanitaria."

...

En relación a la reunión sostenida el día de hoy se documentan los siguientes acuerdos:

1. La CNFL desarrollará la decoración navideña de la ciudad de San José de una manera austera en virtud de la situación que ha vivido el país por efecto del COVID-19.
2. La CNFL desarrollará la decoración navideña de la ciudad de San José de una manera austera en virtud de la situación que ha vivido el país por efecto del COVID-19.
3. La decoración se llevará acabo conforme el desglose del cuadro adjunto, lo cual genera un ahorro para la CNFL de alrededor del 23,14%.
4. Se debe programar una reunión con la Alcaldía de San José para informarle la forma a de proceder de este año (Resp. Luis Fernando Andrés y Elena Amuy)
5. Se le informará al ICE que no se incluirá en la decoración 2020-2021 el Bulevar Las Américas, se propondrá que puede ser realizado por ellos conforme los diseños que ya se elaboraron para dicho sector (Resp. Víctor Solís). Se espera respuesta a este asunto en el trascurros de esta semana.
6. En relación a la contratación de reparación la misma se realizará por un monto total de €25.000.000,00.

7. La contratación por instalación se realizará por un monto \$15.000.000,00.
8. El proceso de desconexión y retiro para el 2021 se realizará con cuadrillas de la Dirección Distribución y algunas colaboraciones adicionales de otras dependencias. (Resp. Luis Fernando Andrés y Humberto Guzmán)
9. Se mantienen todas las decoraciones complementarias del año pasado, incluyendo las institucionales, las cuales se ajustarán de acuerdo a la disponibilidad de los elementos decorativos.
10. Se mantiene la declaración para el árbol del Hospital Nacional de Niños, previa coordinación con la dirección del mismo...".

6) Mediante correo electrónico del 24 de junio de 2020, la Jefe de la Unidad Alumbrado Público comunicó al Gerente General, a dos de sus Asesores Gerenciales y al Director de la Dirección Distribución de Energía, lo siguiente:

"...Buenos días jefes:

A la noticia que se detalla, sería bueno que Comunicación Empresarial nos asesora en el tema de la decoración de este año para evitar ser blanco de críticas o cuestionamientos.

Critican inconciencia y despilfarro en JPS

La Asamblea Legislativa recibió de muy mala manera la noticia de que la JPS pretende destinar \$79,7 millones para una serie de productos que se centrarán en celebrar el 175 aniversario de la institución. El presupuesto de estos dineros ocurre mientras sobre la entidad recaen varios cuestionamientos, incluso solicitudes de investigación en la Contraloría General de la República por el otorgamiento de la lotería electrónica a una empresa, de la cual hasta el momento se conoce muy poco. DIARIO EXTRA, PÁG. 17...".

7) Mediante correo electrónico del 20 de julio de 2020, la Jefe de la Unidad Alumbrado Público comunicó a esta Auditoría Interna en lo que interesa lo siguiente:

"...El convenio de la Municipalidad de San José está en proceso de revisión por parte de la Asesoría Jurídica Empresarial para la respectiva formalización final...".

8) Ante consulta de esta Auditoría a un funcionario del Área Mantenimiento de Alumbrado en correo del 13 de julio de 2020, indicó en lo que interesa lo siguiente:

"...Debido a la crisis por el coronavirus, se redujo el presupuesto para las contrataciones de alquiler, reparación e instalación, por lo tanto lo que se hizo fue eliminar algunos lugares del plan de la decoración. Estamos terminando de afinar los carteles para realizar los procesos de las diferentes contrataciones, no obstante aún no hay ninguna contratación adjudicada..."

9) En el cuarto Reporte Gerencial "Atención a clientes en tiempos de crisis" del 3 de julio de 2020, minuto 7 al 15, el Director de la Dirección Administración y Finanzas explicó la situación financiera de la CNFL e indicó entre otros aspectos la afectación en el flujo de caja de la CNFL producto de la pandemia, que ha visto afectada por una disminución en la demanda de energía por el orden del 7%, una disminución en los ingresos, por ejemplo en abril y mayo 2020 entre tres mil y cuatro mil millones. Todo ello, según indicó, es producto de que los clientes consumen menos energía y además dejan de pagar la energía consumida. Además señaló, que en el 2020 y 2021 se avecinan vencimientos importantes de deuda que aumentan las necesidades de efectivo que requiere la empresa. Dentro de las principales medidas que está tomando la CNFL para solventar dichos problemas dicho Director señaló lo siguiente: una gestión de cobro agresiva por parte de la Dirección Comercialización, la contención del gasto, en la que solo se incurrirá en aquellos gastos que garanticen la continuidad del servicio y las gestiones con los bancos para trasladar la deuda que tiene vencimiento en el 2020 y si fuera posible la del 2021 a períodos más largos.

Fuente: <https://intranet.cnfl.go.cr/index.php/comunidad-cnfl/la-pizarra-informativa/audios-reporte-gerencial/4327-reportes-gerenciales.html#cuarto-reporte>

ADVERTENCIA

(gestión del riesgo)

1) Asegurarse que la Administración haya tomado las acciones correspondientes, en relación con la concesión que la Municipalidad de San José otorgó a la CNFL para el suministro del servicio de alumbrado público en el Cantón de San José y que se desarrolle actividades que estén debidamente legalizadas.

(gestión del riesgo)

2) Asegurarse que la Administración tome las acciones que corresponda, en relación con las tres eventuales contrataciones, relacionadas con el alquiler, reparación e instalación de elementos decorativos navideños.

(gestión del riesgo)

3) Cerciorarse que los gastos operativos que realice la Administración respondan a la atención de necesidades prioritarias, debidamente documentadas y que no haya un aumento en la afectación del flujo de caja por la erogación del efectivo ante una eventual ejecución de la decoración navideña en la ciudad de San José, dado el efecto financiero producto de la pandemia y considerando que este tipo de gastos no ha sido reconocido en los ajustes tarifarios fijados por la ARESEP.

INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN POR PARTE DE LA JEFATURA

ÁREA ADMINISTRATIVA

1. 6.1.6 Contratación de Bienes y Servicios

Proceso: Aprovisionar bienes y servicios. Alcance: Adquisición y administración de sellos de seguridad

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, así como establecer la eficiencia, eficacia y economía de la ejecución de las contrataciones de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

2. 6.1.9 Gobierno Corporativo

Actividad: Seguimiento y mejora a la gestión empresarial. Alcance: Dirigir la Empresa y Administrar la Mejora Continua de la Empresa (Desempeño de la Planificación Estratégica de la CNFL y de los Procesos) y actividades de gobierno corporativo.

OBJETIVO

Asesorar oportunamente en materia de Gestión de Gobierno Corporativo orientado a verificar la efectividad de las acciones que realiza la Administración, para controlar las causas determinadas que puedan afectar la actividad y que riesgos indicados (por eventual afectación de la COVID-19) no se materialicen o su impacto sea menor en el desempeño empresarial y mejora en la gestión.

ESTUDIOS CON INFORME PARCIAL COMUNICADO Y EN PROCESO DE REVISIÓN

1. 6.5.2 Seguimiento Estrategia Empresarial 2019-2023

Actividad: Estrategia empresarial 2019-2023.

Alcance: Seguimiento trimestral a las metas para cumplir con los objetivos establecidos en las perspectivas de la estrategia empresarial 2019-2023.

OBJETIVO

Evaluar las gestiones trimestrales realizadas por la Administración con el propósito de comprobar el cumplimiento de las metas propuestas en las perspectivas de la estrategia empresarial 2019-2023.

2. ATENCIÓN DE DENUNCIAS

De acuerdo con los registros, se tienen contabilizadas hasta el segundo semestre del 2020 (incluyendo aquellas en proceso de atención que corresponden a períodos anteriores), 174 denuncias de las cuales: 3 se encuentran en proceso de admisibilidad, se generaron 6 advertencias, 7 fueron trasladadas para ser atendidas mediante un estudio de control interno; se ha gestionaron 106 casos con la Administración que por sus características ameritaron sean tramitadas por esa instancia, 9 fueron desestimadas, 10 cumplieron con los requisitos iniciales, 11 están pendientes de valoración de admisibilidad, 12 fueron comunicadas con acuse de recibido (sin iniciar validación de requisitos iniciales), 7 en proceso de investigación, 1 con relación de hechos comunicada, 1 en proceso de análisis para eventual relación de hechos y 1 en proceso de análisis para eventual denuncia penal.

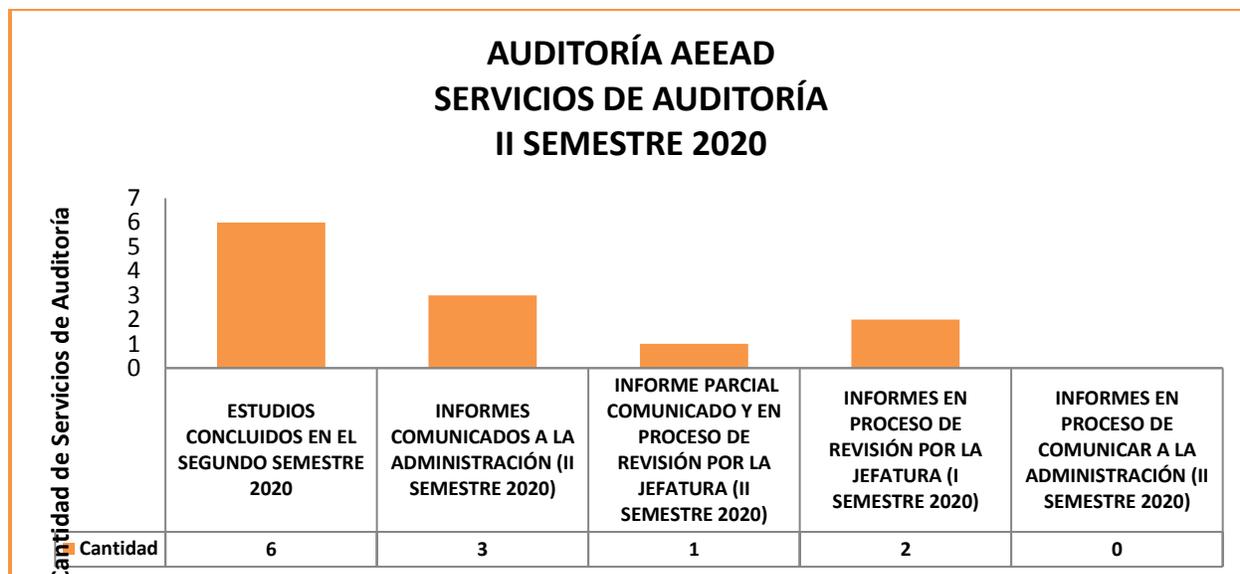
Nota: *Considérese la limitación de recursos humanos disponibles en la Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias para cubrir la cantidad de casos recibidos. En oficio 1001-0548-2019 del 4 de octubre de 2019 la Auditoría Interna comunicó al Consejo de Administración la necesidad de recursos humanos para el desarrollo de la actividad integral de la Auditoría Interna incluyendo la atención de denuncias. Dicho órgano colegiado acordó en la Sesión No. 2492 de 17 de diciembre de 2019 otorgar los recursos de forma gradual.*

Cabe indicar que en el Plan de trabajo anual 2021 se programó un estudio de auditoría para actualizar los resultados del estudio de necesidades partir de los recursos recibidos en agosto 2020 y del cumplimiento en tres años de las Normas Internacionales de Auditoría, según el proyecto en desarrollo de la Contraloría General de la República.

En resumen, en este segundo semestre de 8 servicios de auditoría programados en el año 2020, 3 (50%) fueron comunicados a la Administración, 1 (17%) fue parcialmente comunicado y está en proceso de revisión por la jefatura, 2 (33%) están en proceso de revisión por la jefatura y no existen servicios de auditoría en proceso de comunicar a la Administración.

A continuación se presenta gráficamente:

Gráfico N° 9



Fuente: Registro Especial Estadísticas Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias, GPA /2020

ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

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

ÁREA ADMINISTRATIVA

1. 6.1.2 Cobro Judicial y tránsito

Nota 1001-0653 enviada el 01 de diciembre de 2020

DIRIGIDO: Asesoría Jurídica Empresarial

RESULTADOS OBTENIDOS

De 15 recomendaciones emitidas a la Asesoría Jurídica Empresarial, 10 se encuentran atendidas, 4 se mantienen en proceso y 1 se encuentra pendiente; éstas últimas dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, considerando la intervención de instancias ajenas a esa Asesoría Jurídica.

RECOMENDACIONES

- 1) Analizar la conveniencia de coordinar con la División Jurídica Corporativa del ICE, los trámites de cobro del UADP 2017-070; de tal manera que se aplique la misma metodología legal en dicho proceso y se mantenga evidencia de las acciones realizadas.
- 2) Si se determina viable la reapertura del caso, dar la continuidad al mismo y solicitar al Área Contabilidad las acciones que procedan del UADP 2017-070.

SITUACIÓN ACTUAL PARA LAS DOS RECOMENDACIONES (EN PROCESO)

Según respuestas emitidas por personal de la Dirección de Consultoría y Procesos Judiciales del ICE en correos electrónicos del 13-04-2020 y 25-06-2020 dirigidos a la jefatura a. i. de la Unidad Consultoría Procesos Judiciales, Asesoría Jurídica Empresarial (UCPJ), se comprobó la coordinación que dichas dependencias están realizando para resolver el caso UADP 2017-070.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

La jefatura a. i. de la UCPJ en correo electrónico del 26-09-2020 indicó:

"...Última actuación el 25 de junio de 2020, se remitió nuevamente correo al licenciado Luis Henry Ramírez Abarca de la Dirección Consultoría y Procesos Judiciales del ICE. A fin de solicitarle el número de expediente del Proceso Sucesorio del señor Oscar Vilaboa Zarrabal, tomando en cuenta lo que le había señalado al señor Hernández Castellón y manifestó lo mismo que no lo ha interpuesto y agrego que no tiene el aval del Director..."

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Con nota 2203-0466 del 23-07-2019, la Coordinadora del Proceso Cobro Judicial y Tránsito solicito al Área Contabilidad emitir criterio de los registros contables que muestra el GIP y el SACP, el cual fue contestado con el oficio 3101-0139-2019 del 30-07-2019, donde se solicita a la Coordinadora enviar los números de orden de trabajo para proceder con el análisis de los registros citados. No obstante, esta información no ha sido enviada.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Con correo electrónico del 01-07-2020, la jefatura a. i. de la Unidad Consultoría y Procesos Judiciales indicó:

"Realmente a la fecha no se ha enviado la información solicitada por el Área de Contabilidad, en razón de que ellos manejan el sistema y les es más fácil obtener la información. Además al trabajar nosotros contrat tiempo para negociar con los actores y con el INS para que nos paguen, hemos trabajado con la certificación del GIP que la obtenemos en un máximo de cinco días después de ocurrido el hecho, caso contrario del SACP que mientras lo alimentan superan el mes lo que puede ocasionar que perdamos comunicación con el actor o que luego no quiera negociar por no contar con los datos rápido".

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

Se procedió a revisar el punto 6.69 del procedimiento "Atención de daños causados por terceros a la red de distribución y su respectivo cobro", determinando que no ha sido modificado.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 26-06-2020, la jefatura a. i. de la Unidad Consultoría y Procesos Judiciales, indicó:

"Actualmente no se ha realizado el muestreo para determinar la conveniencia de utilizar uno u otro. Sin embargo lo que se ha hecho es utilizar la certificación cuyo monto sea mayor".

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se comprobó que en correo electrónico del 06-12-2019, la Coordinadora del Proceso Análisis Administrativo, comunicó a la Coordinadora del Proceso Cobro Judicial y Tránsito el avance sobre la actualización de la tabla de plazos para la conservación de documentos (F-171) y del acta de eliminación de documentos (F-077) de la Asesoría Jurídica Empresarial.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

La jefatura a. i. de la Unidad Consultoría y Procesos Judiciales en correo electrónico del 29-06-2020 indicó:

"El proceso de actualización de la tabla de plazos no se ha concluido, continúa en proceso, se ha hablado con Xinia pero no se ha concretado, ya que ellos trabajan por cronograma".

2. 6.1.2 Accidentes de la flotilla vehicular

Nota 1001-0615 enviada el 10 de noviembre de 2020

DIRIGIDO: Unidad Logística

RESULTADOS OBTENIDOS

De 7 recomendaciones emitidas al Área Transportes y Taller, 6 se encuentran atendidas y 1 se mantienen en proceso; éstas últimas cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

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.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se revisó los expedientes de los vehículos números 396, 450 y 560, comprobando su actualización. La unidad 134 se vendió en el 2019 por lo tanto el file fue excluido del archivo y en los documentos del 661 no está incluido la boleta del parte de tránsito, por cuanto la persona con la cual tuvo el accidente se dio a la fuga y el funcionario no llamó al tránsito, según lo indicó la encargada en correo del 27-10-2020, por lo que no se remitió documentación a la AJE ni ASG. La información del accidente del vehículo No. 560 fue enviada a las dependencias citadas con las notas 3210-0183 y 0184 del 12-06-2017.

No se evidenció que la ATT efectuara una revisión general que permita determinar la existencia de casos similares a los indicados.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 02/11/2020 la encargada del control de accidentes en el ATT indicó:

"Se va a realizar una revisión de los expedientes físicos para determinar si existe algún caso en donde se encuentre una situación con otros vehículos como las comentadas en la observación A).

Esto con el fin de que en caso de que exista una situación similar se pueda corregir y así se pueda fortalecer el control de los accidentes que lleva el Área Transportes y Taller dicha revisión se hará a partir del 16 noviembre 2020 hasta finales del mes de febrero 2021 para revisar los accidentes que se generaron en los últimos 6 meses".

3. 6.1.8 Compras realizadas con tarjeta institucional

Nota 1001-0119 enviada el 10 de febrero de 2021

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

De 7 recomendaciones emitidas al Área Administración Financiera, las 7 se mantienen en proceso, cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se comprobó que se mantiene en proceso la elaboración de la Ficha de proceso "Administrar flujo de caja y proyecciones financieras". Asimismo, mediante revisión del borrador de la misma, se determinó que se incluye como punto de control lo relacionado con compras mediante tarjeta institucional.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Con el oficio 3301-0095 del 04-11-2020, la jefatura de la Unidad Administración Financiera y Contable indicó:

"...se informa que actualmente se está elaborando el documento "Ficha de Procesos del Área Administración Financiera" con apoyo de funcionarios del Unidad de Sistemas de Planificación, en la cual se establecen puntos de control de diferentes actividades entre los que se considera las compras mediante tarjetas institucionales. Se adjunta el borrador de la misma. Se estima que estará lista antes de que finalice el año 2020..."

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

La Dirección Administración y Finanzas, mediante oficio 3301-0095-2020 del 11 de noviembre de 2020, comunicó:

"Los riesgos y controles fueron identificados desde el inicio del proyecto de compras de servicios y materiales mediante tarjeta institucional. Así, el diseño del sistema SACP-Tesorería contempla los controles necesarios para eliminar o minimizar el riesgo. Por otra parte, el Procedimiento Administración, uso y control de tarjeta de compras institucionales, contribuye con la mitigación del riesgo y establece controles suficientes para que la actividad se desarrolle normalmente.

...consideramos que no se requiere de un Plan de Tratamiento ya que los controles contemplados en el sistema y el Procedimiento actual, garantizan el buen funcionamiento de esta actividad."

Sin embargo, de acuerdo con la situación actual determinada en el cumplimiento de las recomendaciones C) Sistema SACP- Tesorería y D) Procedimiento indicados en este Informe, no se puede asegurar que el tratamiento de riesgos no se requiera.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En el Anexo "Análisis de riesgos y controles en la actividad compras realizadas con tarjeta institucional" correspondiente al oficio 3301-0005 del 19-01-2021, emitido por la jefatura de la Unidad Administración Financiera y Contable; dicha dependencia concluye que para los riesgos identificados por el Área Administración Financiera, los puntos de control están incluidos dentro del "Procedimiento Administración, uso y control de tarjeta de compras institucionales" y el Sistema SACP-Tesorería, por lo que no es necesario elaborar un plan de tratamiento.

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante revisión del borrador del "Reglamento sobre la Rendición de Garantías o Caucciones por parte de funcionarios a favor de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A., se comprobó que está en proceso de actualización. Además, con oficio 2100-0086 del 06-05-2020, se determinó que la coordinadora del Proceso Análisis Administrativo (Proceso) lo devolvió al Programa Modernización Administrativa Financiera (PMAF), para que realizaran los ajustes correspondientes y al 07-12-2020 el mismo no ha sido remitido al Proceso.

En correo electrónico del 07-12-2020, una funcionaria del Proceso indicó:

"...se remite carta 2100-0086-2020 mediante la cual se devuelve al Programa Modernización Administrativa Financiera (PMAF) el Reglamento sobre la rendición de garantías o cauciones por parte de los trabajadores a favor de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A., posterior a esa fecha no se ha recibido dicho documento".

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 04-01-2021, la jefatura del anterior llamado Programa Modernización Administrativa Financiera (PMAF), indicó:

"En este caso en particular todo el Marco Documental asociado a cada iniciativa, el equipo de PMAF coordinaba la gestión con las respectivas dependencias patrocinadoras, ya que, el requisito solicitado por nosotros eran las aprobaciones de todos los patrocinadores directos según corresponda (coordinador, Jefe de Área, Unidad y Dirección), razón por la cual, en el momento en que recibimos el oficio por parte del Proceso Análisis Administrativo, procedimos a comunicar a la Unidad de Talento Humano, para que pudieran atender los ajustes requeridos y solicitados, quedando a la orden para elevar los documentos nuevamente a su oficialización, según lo solicitado en el oficio. De los documentos devueltos, este Reglamento no se nos remitió por parte de la UTH, ya que se nos indicó que dicho Reglamento estaba en revisión (adjunto correo)...".

Con correo electrónico del 07-01-2021, una funcionaria de la Unidad Talento Humano indicó:

"Efectivamente, aún por parte de la Unidad nos encontramos revisando el Reglamento sobre la Rendición de Garantías o Cauciones, de dicha revisión debemos ver unos puntos con el Director; por lo que la próxima semana le estaré informando el avance que tuvimos en el tema".

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se realizó revisión de pantallas del Sistema SACP-Tesorería (Sistema) en conjunto con el Administrador y se determinó que el rol de consultor fue implementado en el Sistema.

Asimismo, en el oficio 3320-0460 del 03-11-2020 de la jefatura del Área Administración Financiera al Proceso Análisis Administrativo se adjunta el borrador del "Manual de Operación para Administrador del Sistema" para su revisión y oficialización. Sin embargo, en correo electrónico del 05-01-2021, una funcionaria del Proceso Análisis Administrativo indico:

"...de acuerdo con el seguimiento al trámite de oficialización del "Manual de operación para administrador del sistema, se comunica que a la fecha la carta 3320-0460-2020 no ha ingresado al SIGED de nuestra dependencia". "...

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 07-01-2021, la jefatura del Área Administración Financiera indicó:

"Por error se firmó pero no quedó como enviado. Ya lo envié el día de hoy".

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante revisión del reporte en el Sistema de gestión de solicitudes de servicio (SGSS) relacionado con el Mantenimiento N° 2019_28839, se comprobó que no se ha realizado avance en atención del mismo.

Mediante correo electrónico del 09-11-2020, una funcionaria del Proceso Sistemas de Información Áreas de Soporte indicó:

"...de SACP-tesorería tenemos seis mantenimiento formalizados, y este tiene prioridad 6, o sea esta de último. Es el más antiguo pero cuando llega otro lo vuelve a tirar a la cola. La lista de prioridades las maneja el administrador a quién copie..."

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Con correo electrónico del 06-01-2021 la jefatura del Área Administración Financiera indicó:

"Entendemos la importancia de atender el mantenimiento propuesto por la Auditoría y esperamos que se resuelva pronto.

Sin embargo se debe entender dos cosas. La primera que es que la atención de mantenimientos normalmente tarde un tiempo y más aún cuando estamos con PMAF y los compañeros de TIC deben atender esas iniciativas como prioridad. Si observamos la fecha de los mantenimientos, muchos tienen ya varios meses en espera.

Lo segundo es que como lo dice James, surgen mantenimientos que son vitales para que el sistema funcione correctamente y cuya prioridad es muy alta por la urgencia de su atención.

De nuestra parte, vamos a seguir gestionando que se atiendan los mantenimientos y en especial el que se menciona".

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante el análisis del contenido de la documentación suministrada y las pruebas realizadas, se comprobó lo siguiente:

a) Sobre los registros de personas cesantes: En reporte generado el 10-11-2020 utilizando los Sistemas SACP-Tesorería (Sistema) y Sistema de Información de Recursos Humanos (SIRH), se determinó que el funcionario con número de empleado 31954 esta cesante y se mantiene con tarjeta institucional activa.

b) Sobre la actualización del nombre de las dependencias de los titulares de las tarjetas: En reporte generado el 10-11-2020, se determinó que el 3% de las tarjetas activas no coincide la asignación de dependencia entre el Sistema y el SIRH.

Mediante oficio 3301-0095 del 04-11-2020, la jefatura de la Unidad Administración Financiera y Contable indicó:

"...después de un análisis se tomó la decisión de gestionar un mantenimiento que vincule el SIRH con SACP Tesorería en la base de datos de los funcionarios, para que los cambios se realicen automáticamente, es decir, si el SIRH cambia la ubicación de un funcionario, cambia automáticamente SACP...".

Se comprobó en el Sistema de gestión de solicitudes de servicio (SGSS) que el mantenimiento 2020-39441 fue solicitado el 26-11-2020 y se mantiene pendiente.

c) Se cotejó la lista de tarjetahabientes activos incorporados en el Sistema SACP-Tesorería contra la lista del Banco de Costa Rica (BCR), determinando que 19 registros presentan inconsistencias relacionadas con el número de tarjeta, inactivas o no incluidas en el Sistema, pero activas en el BCR y el nombre de las dependencias no está actualizado en ambos reportes. Al respecto, se solicitó al Administrador justificación y los datos fueron corregidos.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Sobre el mantenimiento que vincule el SIRH con SACP Tesorería en la base de datos de los funcionarios: Con correo electrónico del 05-01-2021, una funcionaria del Proceso Sistemas de Información Áreas de Soporte indicó:

"...el administrador James es quien define las prioridades de los mantenimientos y este específicamente tiene prioridad 3".

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se comprobó que se cuenta con el borrador del "**Procedimiento Compras de Mínima Cuantía**" el cual, sustituiría al "**Procedimiento Administración, uso y control de tarjeta de compras institucionales**". Se determinó que en dicho documento incorpora lo indicado en la recomendación, exceptuando lo relacionado con *"...documentar en el Procedimiento que un titular de la tarjeta puede realizar compras en diferentes dependencias..."*. También, se evidenció que la jefatura del Programa Modernización Administrativa Financiera con nota PMAF-0038 del 15-10-2020 remitió al Proceso Análisis Administrativo el documento citado.

Notas:

(1) Considérese la situación actual y el comentario de la Administración señalados en la Recomendación No. 2 del hallazgo A) Identificación de riesgos, para las mejoras que se realizan el nuevo Procedimiento.

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

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Con oficio 3301-0095 del 04-11-2020 la jefatura de la Unidad Administración Financiera y Contable indicó:

"...el señor Juan Carlos Valenciano como administrador del PMAF, indica que el documento ya fue remitido a Análisis Administrativo para su revisión y oficialización que se espera esté listo en diciembre del presente año. Adicionalmente hay unas mejoras en el sistema SIACO que también van a influir en la fecha de oficialización".

En correo electrónico del 07-01-2021, la jefatura del Área Administración Financiera indicó:

"Vamos a incorporar lo que indicas en el procedimiento, posiblemente se omitió en alguna de las versiones".

4. 6.1.8 Compras realizadas con tarjeta institucional

Nota 1001-0661 enviada el 07 de diciembre de 2020

DIRIGIDO: Unidad Logística

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Unidad Logística, se mantiene en proceso, dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Con notas 3201-0110 del 25-08-2020 y 3201-0120 del 12-10-2020, la Unidad Logística realizó las coordinaciones correspondientes con el Área Administración Financiera, quien a su vez con nota 3320-0381 del 03-09-2020 dio respuesta a las mismas para que el Área Servicios Generales y sus Procesos, realicen la conciliación de los datos del reporte del BCR vrs Sistema SACP Tesorería. Como esta actividad está en proceso de ejecución al momento de realizar el seguimiento, la administración no suministró evidencia de las acciones realizadas.

Mediante oficio 3201-0121 del 12-10-2020 la jefatura a. i. de la Unidad Logística indicó:

"...Con la emisión del reporte del BCR y del sistema SACP Tesorería se hará la conciliación correspondiente, completando la información en los cuadros siguientes, revisando aspectos como: el tipo de pago (efectivo/con tarjeta), reporte de anomalías como por ejemplo liquidación de gastos, compras no autorizadas e irregularidades, desactivación de la tarjeta temporal o permanente, entre otros, todo esto para cumplimiento de la normativa y será

presentado en el informe de gestión mensual que realiza el Área Servicios Generales hacia la Unidad Logística”.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 26-11-2020, la jefatura del Área Servicios Generales indicó:

“... en el ASG se están tomando las acciones necesarias para realizar las respectivas conciliaciones con la información disponible.

Consideramos que las conciliaciones a los movimientos de todas las tarjetas del ASG se verán reflejadas en el informe de gestión del mes de noviembre (que se presentará a la Unidad Logística el 15-12-2020), razón por la cual en este momento no es posible suministrarle evidencia de la atención a la recomendación”.

5. 6.1.4 Aplicación pliego tarifario

Nota 1001-0607 enviada el 02 de noviembre de 2020

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

RESULTADOS OBTENIDOS

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

RECOMENDACIÓN

Girar instrucciones por escrito al Encargado del Proceso Administración del Sistema SIPROCOM, para que se efectúen las gestiones correspondientes, con el fin de llevar a cabo la actualización oportuna de la tarifa de acceso emitida por la ARESEP; de tal forma que en el futuro se eviten situaciones similares a las indicadas.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Con nota 4001-0880 del 08-10-2020, el subdirector de la Dirección Comercialización gira instrucciones al Encargado del Proceso Administración del SIPROCOM, para que se mantenga estrecha coordinación con la Dirección Comercialización y la Unidad de Tarifas y Normativa Regulatoria, para que se actualicen las tarifas oportunamente. También con oficio 4001-0230 del 11-03-2020 informa a la jefatura de la Unidad de Tarifas y Normativa Regulatoria, las razones por las cuales se incorpora el punto de control en la ficha de procesos y le recuerda la coordinación que deben tener ambas dependencias para actualizar las tarifas en tiempo y forma

Asimismo, con oficio 2001-0203 del 28-02-2020 la Gerencia General le solicita criterio a la jefatura de la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio sobre la recomendación emitida por la Auditoría, la cual es respondida por dicha dirección con notas 7500-3001 del 25-05-2020 y 7500-0065 del 04-03-2020, en este último documento se le indicó al Gerente que es importante la revisión integral del Procedimiento "Actualización de Tarifas Eléctricas en SIPROCOM".

Se comprobó que el Procedimiento "Actualización de Tarifas Eléctricas en SIPROCOM", está en proceso de revisión por parte de la Dirección Comercialización.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 29-10-2020, un funcionario de la Dirección Comercialización indicó:

"Con instrucciones del Sr. Adan Marchena López, Subdirector Comercialización y de acuerdo a sus consultas le indico:

...

2. Este se encuentra en el proceso de atención, pero cabe señalar que a partir de marzo por las condiciones nacionales conocidas por todas relacionadas con la pandemia COVI-19 donde todas las empresas se vieron afectas en su proceder y la CNFL no quedo exenta, además la Dirección Comercialización ha tenido que enfocar sus esfuerzos en atender otros requerimientos en atención de cara al cliente, por los lineamientos emitidos a nivel Corporativo, aunado a esto se debe sumar requerimientos de la ARESEP para mantener una atención efectiva a los clientes".

6. 6.1.4 Aplicación pliego tarifario

Nota 1001-0634 enviada el 18 de noviembre de 2020

DIRIGIDO: Gerencia General.

RESULTADOS OBTENIDOS

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

7. 6.1.14 Evaluar satisfacción del cliente

Nota 1001-0645 enviada el 23 de noviembre de 2020

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

RESULTADOS OBTENIDOS

De seis recomendaciones emitidas a la Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente, cinco se encuentran atendidas y una se mantiene en proceso; ésta última cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

Establecer y documentar medidas de control permanente que permitan cumplir con oportunidad con lo que indica la norma 4.5.1 Supervisión constante; de tal forma que cada vez que se concluya una determinada gestión de inconformidades se proceda a actualizarla en el Sistema.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante oficio 4004-0041 del 10-03-2020, la jefatura de la Unidad Mercadeo y Gestión del Cliente, gira instrucciones a las jefaturas de las Sucursales para que recuerden a los gestores la importancia de completar todos los espacios de observaciones y resultados de los trámites por inconformidades que se registran en el Sistema SIPROCOM.

Asimismo, la Unidad Mercadeo y Gestión del Cliente consideró necesario realizar una capacitación dirigida a los gestores de cada una de las Sucursales que atienden inconformidades, con el propósito de reforzar algunos conceptos. Dada la situación por la pandemia del COVID-19, se replanteo las fechas de la capacitación para enero 2021.

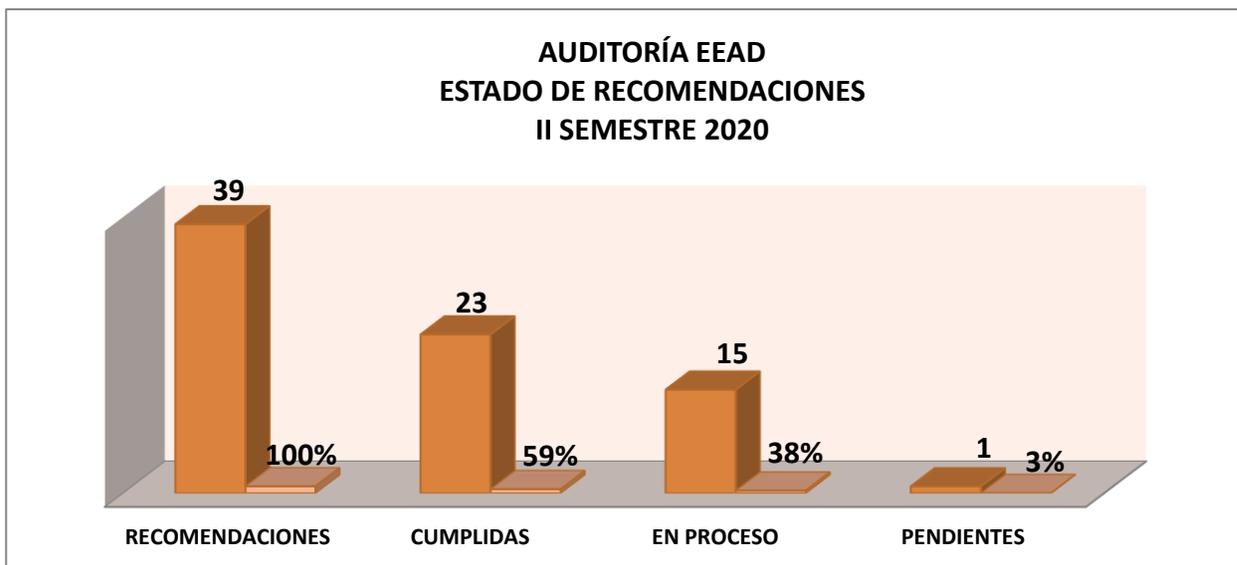
COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante documento adjunto en el correo electrónico del 22-10-2020, página N° 7, la jefatura de la Unidad Mercadeo y Gestión del Cliente indicó:

"...Dada la situación que aún continúa en nuestro país, y no se sabe cómo se comportaran los contagios, así como las medidas que adoptará el Gobierno en establecer las zonas amarillas o naranjas, se hace necesario replantear fechas para poder hacer la capacitación de reforzamiento..."

Como resultado de los seguimientos efectuados en este semestre, se determinó que de 39 (100%) recomendaciones formuladas a la Administración, 23 (59%) fueron atendidas, 15 (38%) están en proceso y 1 (3%) está pendiente de aplicar, tal como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico N°10



Fuente: Registro Especial Estadísticas Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias, SIGED Auditoría, GPA/2020

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

Tabla N° 4

| AUDITORÍA ESTUDIOS ESPECIALES Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS | | | | | | |
|--|--------------|--|-----------------|----------------|------------------|--------------------|
| RECOMENDACIONES EN PROCESO Y PENDIENTES | | | | | | |
| AL 31-12-2020 | | | | | | |
| Nota de Informe | Fecha | Dependencia Encargada | Cantidad | Estado | | Justificada |
| | | | | Proceso | Pendiente | |
| 1001-0324 | 18/07/2019 | Asesoría Jurídica Empresarial | 5 | 4 | 1 | Si |
| 1001-0615 | 10/11/2020 | Área Transportes y Taller | 1 | 1 | 0 | Si |
| 1001-0085 | 02/03/2020 | Área Administración Financiera | 7 | 7 | 0 | Si |
| 1001-0087 | 03/03/2020 | Unidad de Logística | 1 | 1 | 0 | Si |
| 1001-0081 | 28/02/2020 | Dirección Comercialización | 1 | 1 | 0 | Si |
| 1001-0064 | 12/02/2020 | Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente | 1 | 1 | 0 | Si |
| Total | | | 16 | 15 | 1 | Si |

Fuente: Registro Especial Estadísticas Auditoría Operativa, SIGED Auditoría, GPA/2020

3.5 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO 2020

SERVICIOS DE AUDITORÍA

De los 39 servicios de auditoría programados en el Plan de Trabajo Anual 2020, se concluyó la ejecución de los 39 (100%) de los cuales, se comunicaron a la Administración 24 (62%) estudios con indicación del proceso, alcance, referencia de la nota y la dirección, unidad, área y/o proceso de la Administración a la cual se dirigió, los principales aspectos evaluados y las recomendaciones giradas a los responsables de las actividades auditadas; 4 (10%) con informe parcial comunicado y en proceso de revisión por la jefatura; 11 (28%) están en proceso de revisión de informes por parte de la jefatura y no existen informes en proceso de comentar con el auditado

Nota: Ver en Anexo No. 1 el resumen con la descripción de los servicios de auditoría considerados en el Plan de Trabajo Anual 2020 y su estado.

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

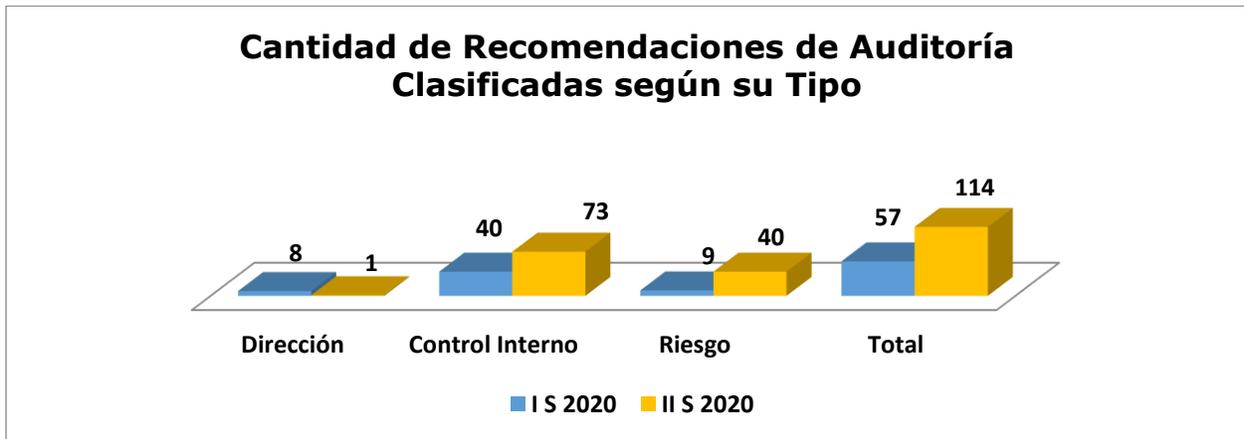
En concordancia con la norma 2.6 contenida en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (R-DC-119-2009), la cual indica que: "El Auditor Interno debe informar de manera oportuna y al menos anualmente, sobre lo siguiente...c) Asuntos relevantes sobre dirección, exposiciones al riesgo y control, así como otros temas de importancia"; esta Auditoría Interna a través del examen de los estudios determinó que de los informes de auditoría comunicados en el segundo semestre del 2020, las recomendaciones se orientaron a fortalecer las situaciones detectadas en los siguientes aspectos:

Tabla N°5
Cantidad de Recomendaciones de Auditoría Interna Emitidas en el Segundo Semestre 2020
clasificadas según su tipo

| Tipo de Asunto Relevante | | | Total |
|--------------------------|---------|--------|-------|
| Dirección | Control | Riesgo | |
| 1 | 73 | 40 | 114 |

Fuente: Sistema Gestión Documental, Sistema GPA
Auditoría Interna

Gráfico N° 11



Fuente: Sistema Gestión Documental, Sistema GPA Auditoría Interna

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

Elementos asociados con la gestión empresarial

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

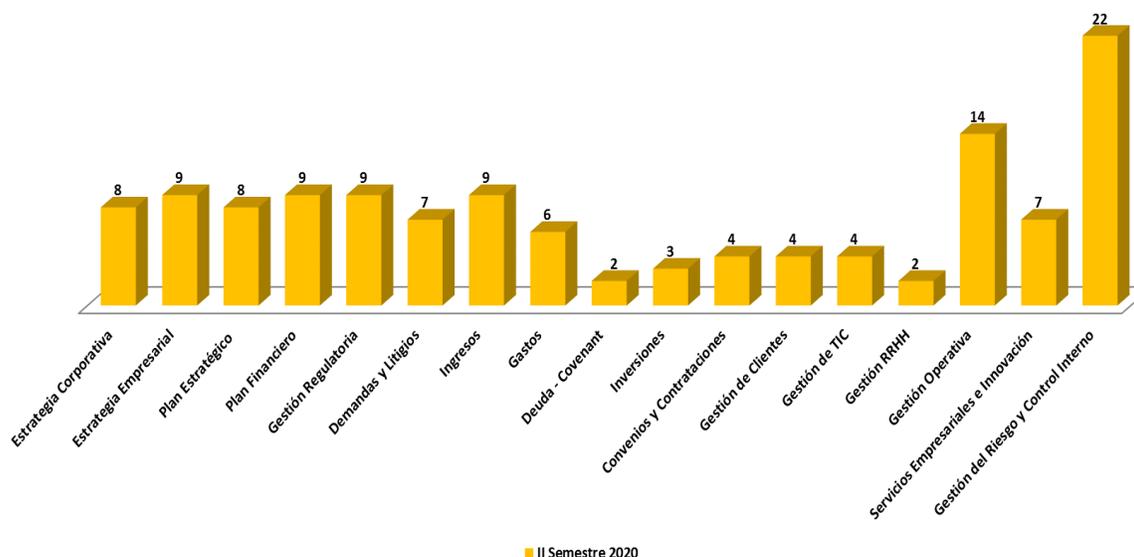
Elementos asociados con una gestión empresarial



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

En el contexto de la citada gestión empresarial, se determinó que los servicios de auditoría comunicados a la Administración activa en el segundo semestre del 2020 tienen una vinculación con aspectos comprendidos en los elementos de dicha gestión. En el gráfico siguiente se muestra la cantidad de servicios vinculados por tipo de elemento.

Gráfico N° 12
Relación Servicios de Auditoría con Elementos Gestión Empresarial
Clasificación de los Servicios de Auditoría Comunicados en el Segundo Semestre 2020 según Elementos de Gestión Empresarial



Fuente: Registro especial estadísticas Auditoría Interna

3.6 ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA

En cuanto al segundo semestre del 2020, de los 22 estudios de auditoría comunicados sobre servicios de auditoría atendidos en ese semestre, se giraron 114 recomendaciones, que fueron notificadas 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. De esta manera se contribuye en el fortalecimiento del control interno, los procesos de dirección y minimizando el nivel de riesgo de las actividades evaluadas; se coadyuva en el cumplimiento eficiente, efectivo y económico de los objetivos empresariales. Cabe indicar que el total acumulado anual de recomendaciones emitidas corresponde a 146.

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

Tabla N° 6
Recomendaciones Comunicadas
Año 2020

| TIPO DE AUDITORÍA | I SEMESTRE | II SEMESTRE | TOTAL |
|---|------------|-------------|------------|
| Financiera (*) | 24 | 53 | 77 |
| Operativa | 3 | 30 | 33 |
| Tecnologías de Información | 4 | 12 | 16 |
| Estudios Especiales y Atención de Denuncias | 1 | 19 | 20 |
| TOTAL | 32 | 114 | 146 |

Fuente: Sistema de Gestión Documental – Auditoría Interna

Nota: (*) Incluye recomendaciones del Informe parcial asociado con el Seguimiento a la Estrategia Empresarial 2019-2023 solicitado por el Consejo de Administración; para efectos de referencia solo se presenta en la Auditoría Financiera, pero es producto de los cuatro estudios realizados por las Auditorías: Financiera, Operativa, Tecnologías de Información y Comunicación, Estudios Especiales.

RECOMENDACIONES DE PERÍODOS ANTERIORES

De los 57 estudios de seguimientos programados en el Plan de Trabajo Anual 2020, 62 (109%) fueron concluidos y comunicados a la Administración activa. Dichos estudios representaron la verificación de 202 recomendaciones de las cuales 121 correspondieron al seguimiento del segundo semestre 2020, tal como se muestra en las siguientes tablas:

Tabla N° 7

| ESTUDIOS SEGUIMIENTOS CONCLUIDOS AÑO 2020 | | | | | |
|---|--------------------|------------|-------------|------------|-----------|
| TIPO DE AUDITORÍA | PROGRAMACION ANUAL | CONCLUIDOS | | PENDIENTES | |
| | | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| Financiera | 14 | 16 | 114 | 0 | 0 |
| Operativa | 23 | 24 | 104 | 0 | 0 |
| Tecnologías de Información | 13 | 13 | 100 | 0 | 0 |
| Estudios Especiales y Atención de Denuncias | 7 | 9 | 129 | 0 | 0 |
| TOTAL | 57 | 62 | 109% | 0 | 0% |

Fuente: Registro especial estadísticas Auditoría Interna, Sistema de Gestión Documental – Auditoría Interna, Sistema GPA 2020

De un total de 202 recomendaciones en proceso y pendientes de atender por parte de los titulares subordinados responsables con estudios de seguimiento realizados en segundo semestre del 2020, se determinó que 125 (62%) han sido aplicadas, 62 (31%) se encuentran en proceso y 15 (7%) están pendientes a la fecha de este informe, tal como se detalla a continuación:

Tabla N° 8

| ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES AÑO 2020 | | | | | | | |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|
| TIPO DE AUDITORÍA | CANTIDAD | APLICADAS | | EN PROCESO | | PENDIENTES | |
| | | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| Financiera | 41 | 26 | 63% | 11 | 27% | 4 | 10% |
| Operativa | 89 | 60 | 67% | 21 | 24% | 8 | 9% |
| Tecnologías de Información | 29 | 12 | 41% | 15 | 52% | 2 | 7% |
| Estudios Especiales y Atención de Denuncias | 43 | 27 | 63% | 15 | 35% | 1 | 2% |
| TOTAL | 202 | 125 | 62% | 62 | 31% | 15 | 7% |

Fuente: Registro especial estadísticas Auditoría Interna, Sistema de Gestión Documental – Auditoría Interna, Sistema GPA 2020

Tabla N° 9
Estado de las Recomendaciones Verificadas en el Segundo Semestre 2020

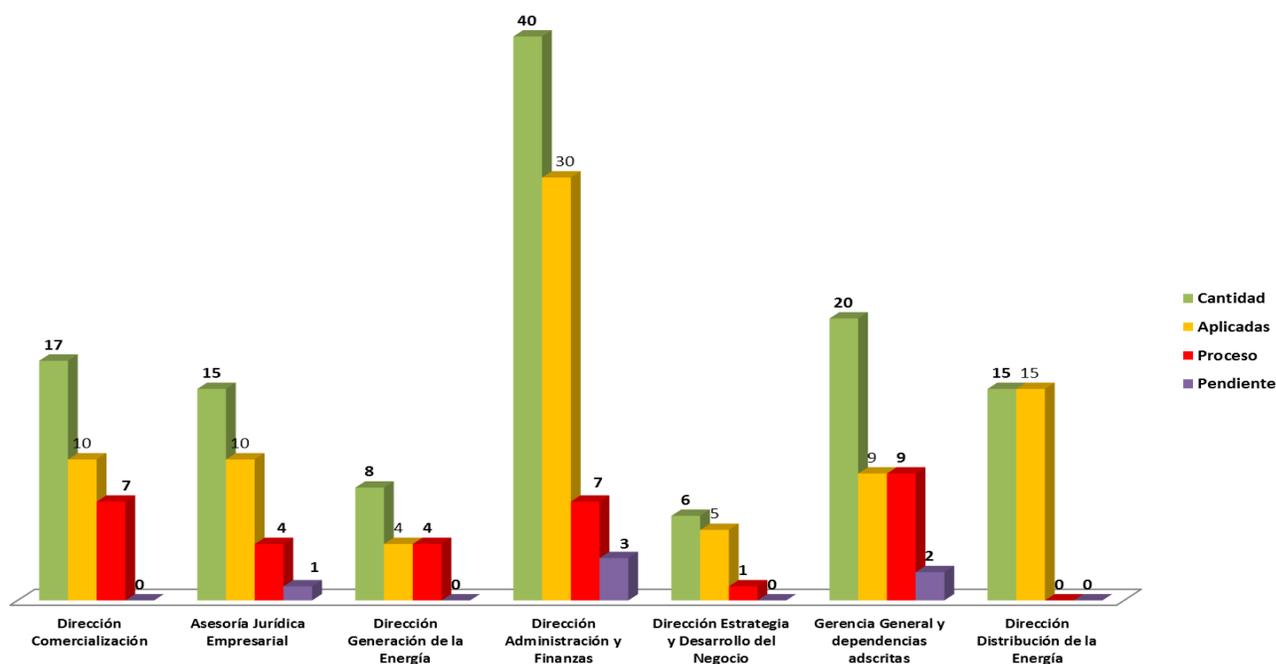
| ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES | | | | | | | |
|---|------------|-----------|-----------|------------|-----------|------------|----------|
| TIPO DE AUDITORÍA | CANTIDAD | APLICADAS | | EN PROCESO | | PENDIENTES | |
| | | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| Financiera | 29 | 21 | 73 | 5 | 17 | 3 | 10 |
| Operativa | 41 | 32 | 78 | 8 | 20 | 1 | 2 |
| Tecnologías de Información y Comunicación | 12 | 7 | 58 | 4 | 33 | 1 | 11 |
| Estudios Especiales y Atención de Denuncias | 39 | 23 | 59 | 15 | 38 | 1 | 3 |
| TOTAL | 121 | 83 | 69 | 32 | 26 | 6 | 5 |

Fuente: Registro especial estadísticas Auditoría Interna, Sistema de Gestión Documental – Auditoría Interna, Sistema GPA 2020

Las recomendaciones con condición en proceso y pendientes, serán objeto de seguimiento. En el gráfico siguiente se muestra la distribución del estado de las recomendaciones por dependencia a nivel de Gerencia General (incluye dependencias adscritas) y Direcciones:

Gráfico N° 13

Cantidad de Recomendaciones Verificadas en Proceso y Pendientes
II Semestre 2020



Fuente: Registro especial estadísticas Auditoría Interna, Sistema de Gestión Documental – Auditoría Interna, Sistema GPA 2020

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

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

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

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

RESULTADOS ÍNDICE DE EFICACIA SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA

Mediante oficios 1001-0620-2020 dirigido a la Gerencia General y 1001-0626-2020 dirigido al Comité de Auditoría del ICE, se comunicó sobre los resultados del Índice de eficacia del cumplimiento de recomendaciones de la Auditoría Interna, según el seguimiento realizado por la Auditoría Interna en el II Semestre del año 2019 con una validación parcial adicional aplicada para aquellos informes, que por su naturaleza y riesgo, se consideraron necesarios incorporar en el Programa de seguimiento con corte al 31 de julio del 2020.

En ese sentido, se presentó la definición de los elementos base empleados para obtener el cálculo del índice de eficacia, los resultados generales de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. (CNFL) y su desagregación por Gerencia General y Direcciones, según les aplicara la validación del cumplimiento de las recomendaciones seleccionadas para el periodo citado.

Nota: Ver en el Anexo No.5 los elementos base para el cálculo del índice de eficacia.

Igualmente, se acompañó del resumen estadístico que brinda trazabilidad de oficios emitidos, notas recibidas, ampliaciones de plazo, comunicados de la Administración al Consejo de Administración en el año 2020 sobre nuevos plazos requeridos.

Cabe indicar que las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna que fueron validadas en su cumplimiento, tienen como uno de sus principales propósitos el coadyuvar en el cumplimiento de los objetivos empresariales y que comprenden también los del sistema de control interno asociado.

Con base en el Programa de Seguimiento Anual 2019 respecto al cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna en los Informes de ese periodo o anteriores, se establece en la medición del Índice de Eficacia efectuada en el año 2020, que en el segundo semestre del 2019 se realizó estudios de auditoría para verificar 161 recomendaciones determinando lo siguiente:

- **Mejora:** 112 se encuentran atendidas, lo que muestra mejoras en implementar acciones para subsanar las situaciones identificadas por la Auditoría Interna.
- **Progreso:** 43 se reportan en proceso de lograr implementar medidas correctivas y/o preventivas.
- **Desafíos:** 6 se identifican como pendientes de atención lo que representa un reto para la Administración en procura de obtener beneficios, según las mejoras esperadas derivadas de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna.

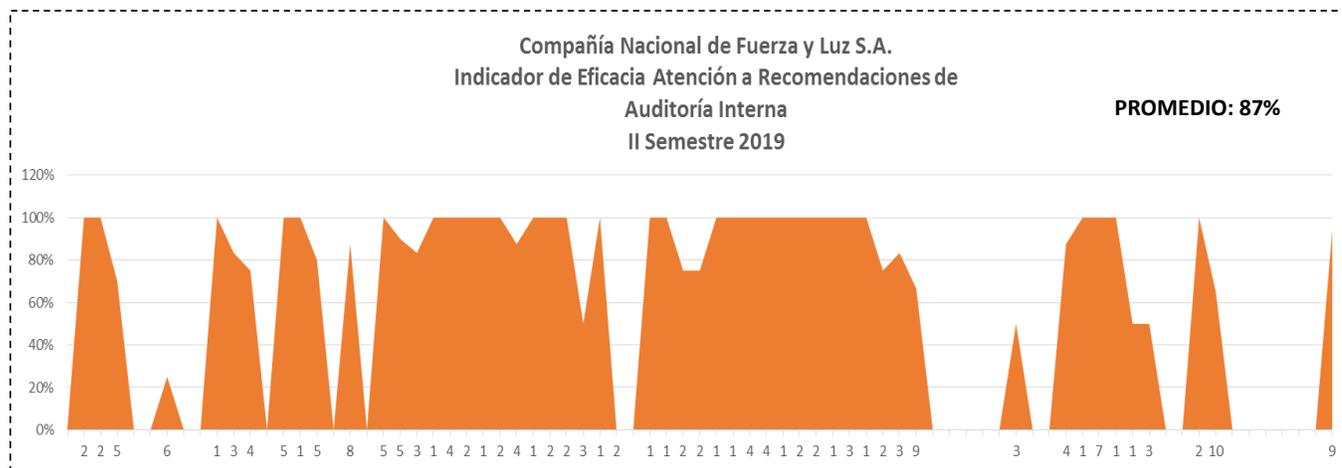
Gráfico N°14



Fuente: Sistema Gestión Documental Auditoría Interna, Informe de Labores II Semestre 2019 Auditoría Interna, Registro Especial Seguimiento Recomendaciones Aud II-S2019.xlsx

En relación con el Índice de Eficacia citado, se determina un promedio general del 87% durante el periodo indicado; se muestra un criterio con eficacia razonable por alcanzar los beneficios esperados de mejoras que se implementen a través de las recomendaciones de la Auditoría Interna.

Gráfico N°15



las situaciones determinadas, tratar los riesgos identificados y fortalecer el sistemas de control interno relacionado.

Considérese que la imposibilidad de la Administración para atender las recomendaciones en el plazo razonable (previamente establecido) conlleva el que se acredite, en los medios de registros respectivos, la debida justificación y evidencia correspondiente. Igualmente, en implementar mecanismos de control alternos en el corto plazo según proceda, mientras no se logre aplicar la medida permanente en procura de minimizar el impacto en la materialización de los riesgos y efectos identificados; así como atender la normativa aplicable y sanas prácticas.

3.7 ESTADO DE LAS DISPOSICIONES EMITIDAS POR LA CGR

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 22, inciso g, de la Ley General de Control Interno, No 8292, en lo referente a las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República (CGR) y al punto 2.5.2 del documento "Lineamientos generales para el cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República en sus informes de auditoría", resolución R-DC-144-2015; se informa que esta Auditoría Interna procedió a consultar el "Sistema de seguimiento de disposiciones y recomendaciones" de la CGR y determinó que durante el año 2019 dicho Ente Contralor emitió a la CNLF S.A. el Informe DFOE- AE-IF-00012-2019, "Auditoría financiera en la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A."

Al respecto, se determinó que al 31 de diciembre de 2020 la CGR reporta que de un total de ocho disposiciones, cinco (63%) han sido atendidas y tres (37%) se indican en dicho Sistema, en proceso de atención.

Nota: El estado de las disposiciones citadas se comunicó al Consejo de Administración mediante oficio 1001-0172-2021 del 26 de febrero del 2021.

Tabla N°10

Estado de las Disposiciones Emitidas por la Contraloría General de la República en el documento Auditoría Financiera a la CNFL (DFOE-AE-IF-00012-2019)

| Referencia | DISPOSICIONES DIRIGIDAS A LA DIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS ⁽¹⁾ | Estado |
|------------|---|----------|
| 4.4 | Revisar y ajustar la directriz para la declaratoria de incobrables de la CNFL, de forma que resulte congruente con el artículo 984 del Código de Comercio; el voto de la Sala Primera n.º 239-2C de marzo de 2018 y el oficio emitido por la Empresa Gestión Cobro Grupo ICE, S.A., n.º 0900-148-2018 del 02 de noviembre de 2018. Remitir a la Contraloría General una certificación en la cual conste el ajuste a la directriz, a más tardar el 31 de marzo de 2020. Ver párrafos del 2.1 al 2.7 de este informe. | Atendida |
| 4.5 | Revisar y ajustar el procedimiento para el cálculo de la pérdida crediticia esperada de la Compañía, de forma que resulte congruente con lo señalado en la NIIF 9 Instrumentos Financieros. Remitir a la Contraloría General certificación en la cual conste el ajuste al procedimiento, a más tardar el 30 de setiembre de 2020. Ver párrafos del 2.8 al 2.16 de este informe. | Proceso |
| 4.6 | Ajustar el saldo de la cuenta n.º 263537 para que resulte congruente con las NIIF. Remitir a la Contraloría General certificación que acredite el ajuste contable respectivo, a más tardar el 31 de marzo de 2020. Ver párrafos del 2.22 al 2.24 de este informe. | Atendida |

Nota: (1) Comunicado mediante DFOE-AE-0599 del 19-12-2019, el cual señala "Al contestar refiérase al oficio No. 20333".

| Referencia | DISPOSICIONES DIRIGIDAS A LA DIRECCIÓN COMERCIALIZACIÓN ⁽²⁾ | Estado |
|------------|--|----------|
| 4.7 | Establecer e implementar un mecanismo para la gestión de cobro de las cuentas 18151075 Servicios liquidados a favor de CNFL, 1815253020 Daños a instalaciones eléctricas y 18151020 Transacciones comerciales por cobrar, que indique fechas y responsables para su cumplimiento. Remitir a la Contraloría General a más tardar el 30 de abril de 2020 una certificación en la cual conste el establecimiento del mecanismo de gestión de cobro; así como un informe de avance de la implementación a más tardar el 31 de julio de 2020. Ver párrafos del 2.1 al 2.7 de este informe. | Atendida |
| 4.8 | Depurar la cuenta n.º 263009 Transacciones comerciales por pagar que considere: a) análisis de los saldos que están prescritos de conformidad con el artículo 984 del Código de Comercio, b) análisis de aquellos casos cuyo estado refiere a que está liquidado, con el fin de reclasificar los saldos a las cuentas de servicios liquidados cuando corresponda. Remitir a la Contraloría General una certificación en la que consten la depuración de la cuenta, a más tardar el 31 de agosto de 2020. Ver párrafos del 2.17 al 2.21 de este informe. | Proceso |
| 4.9 | Emitir un procedimiento para efectuar la devolución de saldos generados por la prestación del servicio de electricidad en favor de los abonados. Remitir a la Contraloría General certificación en la que conste la emisión del procedimiento señalado, a más tardar el 31 de agosto de 2020. Ver párrafos del 2.17 al 2.21 de este informe. | Atendida |
| 4.10 | Efectuar un análisis de los depósitos en garantía con saldo cero y ejecutar las acciones pertinentes con el fin de actualizar los respectivos montos. Remitir a la Contraloría General una certificación en la cual conste el análisis y actualización de montos, a más tardar el 31 de julio de 2020. Ver párrafo 2.25 de este informe. | Atendida |
| 4.11 | Efectuar las gestiones correspondientes en el sistema comercial, con el fin de que el cálculo de los intereses se ejecute sobre el monto del depósito en garantía, sin considerar los intereses de períodos anteriores, de conformidad con la norma Supervisión de la comercialización del suministro eléctrico en baja y media tensión AR-NT-SUCOM. Remitir a la Contraloría General una certificación en la cual consten las gestiones efectuadas para ajustar el sistema, a más tardar el 30 de octubre de 2020; y una certificación en la cual conste el cumplimiento de la norma de cita en el cálculo de los intereses, a más tardar el 31 de agosto de 2021. Ver párrafos del 2.26 al 2.29 de este informe. | Proceso |

Nota: (2) Comunicado mediante DFOE-AE-0601 del 19-12-2019, el cual señala "Al contestar refiérase al oficio No. 20345".

Fuente: Sistema de seguimiento de disposiciones y recomendaciones de la CGR al 31 de diciembre 2020.

3.7 ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA EXTERNA

Mediante el oficio 1001-0679-2020 del 16 de diciembre de 2020, se remitió al Consejo de Administración los resultados sobre el seguimiento efectuado a las recomendaciones consignadas en la Carta a la Gerencia de la Auditoría a los Estados Financieros Auditados, Carta a la Gerencia - Tecnología de Información, Informe de Revisión Limitada de Impuestos, remitidas a la Gerencia General por el despacho KPMG S.A en oficio con fecha 27 de abril de 2020, así como en la Carta a la Gerencia con fecha 5 de junio de 2020 sobre el trabajo de atestiguamiento independiente referido a la razonabilidad del proceso de elaboración de liquidación presupuestaria, todas al 31 de diciembre del 2019.

Dicho seguimiento tuvo como alcance el estado de las recomendaciones, con corte al 30 de octubre de 2020 y en los casos que correspondió, se amplió al 15 de diciembre de 2020. En ese sentido, se aclara que en aquellas recomendaciones asociadas con regulaciones (Guías, procedimientos, otros) esta Auditoría Interna aplicó lo establecido en la CNFL y vigente a la fecha del seguimiento sobre la necesidad que se realice la oficialización de los documentos a través del Proceso Análisis Administrativo.

El Consejo de Administración en la sesión No. 2533, del 19 de enero de 2021 acuerda lo siguiente:

"

- I.** *Dar por recibido el documento "Resultados Seguimiento al estado de las recomendaciones y atención a las situaciones comunicadas por la Auditoría Externa en las cartas a la Gerencia General e informe de revisión limitada de impuestos del periodo 2019".*
- II.** *Instruir a la Gerencia General para que se ejecuten las acciones necesarias que permitan cumplir con las recomendaciones y atención a las situaciones comunicadas por la Auditoría Externa que se consignan en los documentos Carta a la Gerencia de la Auditoría de los Estados Financieros Auditados, Carta a la Gerencia - Tecnología de Información y el Informe de Revisión Limitada de Impuestos, que en el seguimiento realizado por la Auditoría Interna se mantienen en proceso y pendientes de implementar, asimismo se solicita sean atendidas en un plazo razonable, para lo cual deberán ejecutar según cronograma que definan.*
- III.** *Solicitar a la Gerencia General que realice un análisis comparativo entre el Informe de Seguimiento Cartas Gerencia 2019, expuesto en la sesión ordinaria N° 2530 del martes 15 de diciembre del 2020 y el presentado en esta sesión por la Auditora Interna. Además, revisar si existen recomendaciones respecto a estados financieros que estén pendientes de atender y se solvente de forma inmediata, con el fin de que éstos se encuentren en forma limpia. Para atender este inciso se otorga un plazo de veinte días hábiles..."*

El estado de las recomendaciones reportado por la Auditoría Interna se indica en la tabla siguiente:

Tabla N°11
Estado de la Recomendaciones / Observaciones emitidas por la Auditoría Externa
Al 15 de Diciembre de 2020

| Referencia | Total Recomendaciones / Observaciones | Estado | | |
|--|---------------------------------------|-----------|------------|------------|
| | | Atendidas | En Proceso | Pendientes |
| Carta a la Gerencia de la auditoría financiera del período 2017 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Carta a la Gerencia de la auditoría financiera del período 2018 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Carta a la Gerencia de la auditoría financiera del período 2019 | 6 | 2 | 4 | 0 |
| Carta a la Gerencia – evaluación de controles generales de tecnología de información del período 2017 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Carta a la Gerencia – evaluación de controles generales de tecnología de información del período 2018 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Carta a la Gerencia – evaluación de controles generales de tecnología de información del período 2019 | 9 | 5 | 4 | 0 |
| Carta a la Gerencia sobre el trabajo de atestiguamiento independiente sobre la razonabilidad del proceso de elaboración de liquidación presupuestaria del período 2019 | 3 | 3 | 0 | 0 |
| Informe de revisión limitada de impuestos del período 2018 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Informe de revisión limitada de impuestos del período 2019 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| TOTAL | 23 | 11 | 12 | 0 |

Fuente: 1001-0679-2020 del 16 de diciembre de 2020 dirigido al Consejo de Administración, GPA/2020, Registro Especial Estadísticas Auditoría Interna

3.8 OTRAS ACTIVIDADES

3.8.1 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y SERVICIOS DE APOYO

1. ACTIVIDADES EJECUTADAS

7.1.1 Planificación estratégica de la Auditoría Interna

Durante el segundo semestre del año 2020 se realizaron las siguientes tareas:

- En el segundo semestre del 2020 se revisaron las actividades realizadas durante el primer semestre sobre la planificación estratégica de la Auditoría Interna con el fin de determinar modificaciones a las herramientas de trabajo para desarrollar los talleres con el personal de la Auditoría Interna en el segundo semestre del año 2020. Lo anterior, considerando que la Administración presentó al Consejo de Administración ajuste a la Estrategia Empresarial 2019-2023 argumentando efectos para la CNFL debido a la emergencia nacional sanitaria por la COVID-19 y ajustes al Plan Financiero, entre otros elementos; dicho órgano colegiado, en la Sesión Ordinaria Virtual No. 2507 del 10 de junio de 2020, conoció y aprobó los cambios propuestos.
- El personal colaborador de la Auditoría Interna participó en los talleres de trabajo para revisar y proponer mejoras a la misión, visión, propuesta de valor, análisis FODA² y MECA³, identificación de objetivos estratégicos de la Auditoría Interna alineados con la Estrategia Empresarial de la CNFL 2019-2023 y factores críticos de éxito.
- A partir de las propuestas derivadas de los talleres indicados, se programó realizar la consolidación y revisión de los productos finales por parte de las jefaturas de la Auditoría Interna en el primer semestre del año 2021, según el Plan de trabajo anual 2021 con el fin de oficializar el Plan Estratégico de la Auditoría Interna 2021-2024.

Nota: Se estableció como período de transición también el año 2020 considerando que la Administración presentó al Consejo de Administración ajuste a la Estrategia Empresarial 2019-2023 argumentando efectos para la CNFL, debido a la emergencia nacional sanitaria por la COVID-19 y ajustes al Plan Financiero, entre otros elementos; dicho órgano colegiado, en la Sesión Ordinaria Virtual No. 2507 del 10 de junio del 2020, conoció y aprobó los cambios propuestos. Esta situación obligó a replantear el desarrollo de la Actividad; se requirió volver a revisar las actividades realizadas durante el primer semestre del año 2020 sobre la planificación estratégica de la Auditoría Interna con fin de determinar modificaciones a las herramientas de trabajo en razón de la situación determinada. En razón de ello, el Plan Estratégico de la Auditoría Interna elaborado previo al año 2019, permaneció vigente durante el año 2020; igualmente, se incluyó una actividad para el seguimiento al Plan de acción asociado.

Estado: 100%, Atendido en lo correspondiente al año 2020.

7.2.2 Seguimiento Plan de Mejoras derivadas de la Evaluación de la Calidad de la Auditoría Interna.

- Considerando los resultados de la Autoevaluación de la Calidad 2019 concluida en el primer semestre del 2020, se determinó oportuno valorar e integrar en el Plan de Acción Integral que se ejecuta en el periodo 2020-2021 las medidas pertinentes para fortalecer la gestión, quedando sin efecto el Plan de mejora anterior.

² FODA: Fortalezas, Oportunidades, Amenazas y Debilidades

³ MECA : Mantener fortalezas, Explotar oportunidades, Afrontar amenazas y Corregir debilidades

- En setiembre del 2020, se determinó como estrategia que cada dependencia de Auditoría tendrá el apoyo de un profesional de auditoría designado para efectuar control de calidad puntual y apoyo administrativo, cuando la jefatura determine conveniente.
- En diciembre del 2020 se comunica a las jefaturas de la Auditoría Interna los resultados del diagnóstico (inventario) realizado de los documentos existentes en la Auditoría Interna y referencias a documentos nuevos que por su naturaleza se determina conveniente contar. Asimismo, el 16 de diciembre del 2020, se remite a las jefaturas de la Auditoría Interna el inventario de documentos acompañado de la distribución por dependencia de aquellos que corresponden revisar en el año 2021.
- Se programó en el Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna 2021 la Actividad *"7.1.2 Ejecución y Seguimiento Plan de Mejoras derivadas de la Evaluación de la Calidad de la Auditoría Interna 2019"* que incluye la labor de *"Ejecutar las actividades establecidas en el período 2021 de las mejoras derivadas de las autoevaluaciones de la calidad de la Auditoría Interna 2019"*.
- Se elaboró documento base *"Consideraciones del registro de datos base en el GPAX"* que describe las funcionalidades del sistema de gestión de procesos GPA en nueva versión.
- Se asigna a la Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias las acciones de mejora para desarrollar en el año 2021: *"1. Modificar el Instructivo para la creación, el diseño y la codificación de los papeles de trabajo (I-AI010)"* y *"Elaborar un plan de capacitación sobre la normativa: Normas para el Ejercicio de Auditoría, Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, Directrices para la Autoevaluación de la Calidad incluyendo sus herramientas así como el Instructivo para la creación, el diseño y la codificación de los papeles de trabajo (I-AI010) vinculantes en el proceso del servicio de auditoría en cada una de las fases para orientar al el nuevo personal y existente"*.
- Se asigna a la Auditoría Tecnologías de la Información y Comunicación la acción de mejora para desarrollar en el año 2021: *"Incorporar en el Manual de usuario del sistema informático que se utiliza como herramienta en la Auditoría, una Guía donde se describa las funcionalidades del sistema para llevar acabo un proceso de auditoría en sus tres fases (planificación, examen y comunicación. Asimismo, registrar dicho documento en el Archivo de Gestión de Auditoría Interna."*

Estado: 100%, Atendido en lo correspondiente al año 2020.

7.1.3 Evaluación de la Calidad de la Auditoría Interna (auto evaluación).

- Los resultados de la autoevaluación de la calidad de la Auditoría Interna correspondiente al periodo 2019 y el plan de mejora establecido se comunicaron al Consejo de Administración mediante oficio 1001-0299-2020 con fecha 30-06-2020. Al respecto, en la Sesión Ordinaria No. 2509, celebrada el 7 de julio de 2020, el órgano colegiado acordó:
"

- I. *Acoger la recomendación externada por la Auditora Interna en la citada Sesión, en relación con la necesidad de sensibilizar al personal de la CNFL, sobre el rol de la Auditoría Interna, sus funciones, competencias y responsabilidades.*
 - II. *Girar instrucciones a la Gerencia General, para que en coordinación con la Auditoría Interna, se brinde un traslado de conocimiento en términos de capacitación y/o sensibilización a los trabajadores, en relación con las funciones y competencias de la Auditoría Interna y las responsabilidades de los trabajadores; así como la importancia del cumplimiento de los plazos y responsables del plan de acción en la atención de las recomendaciones, conforme a la Ley de Control Interno y normativa atinente. La Gerencia General deberá elaborar en el plazo de dos meses, un programa de capacitación para el personal y comunicarlo al Consejo de Administración, previo a su implementación...”.*
- La Gerencia General, mediante oficio 2001-0949-2020 del 17 de setiembre del 2020, remite para el Consejo de Administración una propuesta “Plan de acción sensibilización de las competencias de la Auditoría Interna”, previa coordinación con la Auditoría Interna.
 - El 5 de octubre de 2020 se remitió al personal de la Auditoría Interna los resultados de la Autoevaluación 2019 y se registró los resultados en el Sistema de Gestión de Procesos de Auditoría.
 - En la sesión No. 2522 del 15 de octubre del 2020, el Consejo de Administración acordó:
“...
 - I. *Dar por conocido y recibido el Plan de Acción de Capacitación y Sensibilización a los trabajadores sobre las funciones y competencias de la Auditoría Interna, presentado por la Administración, con actividades, plazos y responsables para su ejecución. En tal sentido, se solicita a la Administración valore la posibilidad de ejecutar actividades de manera paralela y establezca fechas definidas en su ejecución.*
 - II. *Se instruye a la Gerencia General para que implemente las acciones necesarias que permitan cumplir con las actividades establecidas en el Plan de Acción presentado en esta Sesión. Asimismo, se le solicita a la Gerencia General que presente a este Órgano Colegiado, un informe semestral sobre el estado de ejecución de dicho Plan...”.*

Estado: 100%, Atendido en lo correspondiente a lo establecido para el año 2020.

7.1.4 Administración Plan Anual de Capacitación 2020

Se requirió que los funcionarios recibieran capacitaciones para fortalecer sus conocimientos y cumplir con lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público:

- Durante el segundo semestre del año 2020 se ejecutó el Plan de Capacitación Anual 2020; personal de la Auditoría Interna participó en 24 cursos, según les correspondió. Asimismo, se logró recibir adicionalmente 6 otras actividades de formación. (Ver Anexo N° 2).

Cabe indicar que la cantidad total de cursos que pudieron gestionarse en el año 2020 fueron 33 con 71 participaciones por parte de la Auditoría Interna; algunos de los funcionarios asistieron a más de un curso.

- En cuanto al monto presupuestado para el desarrollo de actividades de capacitación, se ejecutó al 31 de diciembre del 2020 un 58,10% asignado al Objeto de Gasto N°. 106 "Actividades de Capacitación". Se debió aplicar política de contención del gasto considerando la emergencia nacional por la COVID-19; se suspenden las capacitaciones presenciales y algunos funcionarios de la auditoría, designados para cursos virtuales, no pudieron acogerse a los mismos debido a las fechas y horas presentadas por proveedores. No obstante a ello y como parte de las acciones de innovación de la Auditoría Interna, se pudo realizar inscripción a la Red de Conocimientos especializada en Auditoría y Control Interno AUDITOOLS para recibir formación en línea y acceso a base de conocimientos afines. Asimismo, se debió aplicar modificación presupuestaria para disminuir recursos con el fin de poder publicar en el diario oficial La Gaceta los nuevos lineamientos para la atención de denuncias por la parte del Auditoría Interna de la CNFL.

7.1.5 Administración del Presupuesto y del Gasto de la Auditoría Interna

El presupuesto asignado para el período 2020 se ejecutó en un 72,40% al 31 de diciembre del 2020. Las partidas y sub partidas presupuestarias del período 2020 han sido revisadas, ejecutadas y modificadas en atención a las necesidades de bienes y servicios de la Auditoría Interna.

En la tabla siguiente se muestra el detalle de los montos ejecutados por objeto de gasto y en la cual se visualiza el comportamiento de la ejecución presupuestaria porcentual por objeto de gasto.

Tabla N° 12
Estado Ejecución del Presupuesto de la Auditoría Interna
Al 31 de Diciembre de 2020

| Objeto de Gasto | Monto formulado con Modificaciones | Presupuesto ejecutado | % Presupuesto ejecutado 2020 |
|--|---|------------------------------|-------------------------------------|
| SERVICIOS DE GESTIÓN Y APOYO | 3.190.750,00 | 3.176.250,00 | 99,55% |
| GASTOS DE VIAJE Y DE TRANSPORTE | 150.000,00 | 21.850,00 | 14,57% |
| CAPACITACIÓN Y PROTOCOLO | 7.476.000,00 | 4.343.756,59 | 58,10% |
| MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN | 50.000,00 | 15.000,00 | 30,00% |
| SERVICIOS DIVERSOS | 423.170,00 | 160.184,25 | 37,85% |
| ALIMENTOS Y BEBIDAS | 244.000,00 | 32.520,00 | 13,33% |
| REPUESTOS Y ACCESORIOS | 70.000,00 | 0,00 | 0,00% |
| ÚTILES, MATERIALES Y SUMINISTROS DIVERSO | 2.288.850,00 | 1.215.438,30 | 53,10% |
| BIENES DURADEROS | 3.960.000,00 | 3.960.000,00 | 100,00% |
| TOTAL | €17.852.770,00 | €12.924.999,14 | 72,40% |

Fuente: Sistema Contable Presupuestario 2020, Registro de órdenes de pago 2020

Nota: En el Anexo N° 3 se detallan los objetos de gasto mencionados anteriormente, los cuales se dividen en sub-partidas; cada una con un presupuesto asignado, la información de lo ejecutado en colones y porcentualmente para cada sub-partida.

7.1.6 Gestión de Informes de desempeño de la Auditoría Interna

Informes al Consejo de Administración:

- Se remitió al Consejo de Administración, en oficio 1001-0391-2020 del 28 de agosto del 2020, el Informe Labores de la Auditoría Interna del primer semestre del 2020 el cual, contiene el estado del cumplimiento del Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna del año 2020.

Con instrucciones giradas por el Consejo de Administración en la sesión No. 2516, del 2 de setiembre del 2020, la Secretaría del Consejo de Administración –mediante nota 2020-0174-2020 remite a la Gerencia General el Informe de Labores de la Auditoría Interna I semestre 2020, para que en un plazo de un mes, se presente al Órgano colegiado un informe del estado de cumplimiento de las recomendaciones citadas en dicho informe, en el caso de las recomendaciones que se encuentren pendientes de atender, deberán realizar la debida justificación en cada caso e indicar el plazo perentorio en que serán definitivamente atendidas y quiénes son los responsables.

La Gerencia General, en oficio 2001-1048-2020 del 13 de octubre del 2020, envía el informe solicitado, para efectos de atender la instrucción del Consejo de Administración. Asimismo, la Secretaría del Consejo de Administración, en nota 2020-0274-2020 del 26 de noviembre del 2020, comunica a la Gerencia General que en *"...atención al informe del estado de cumplimiento de las recomendaciones de la Auditoría Interna, presentado en la sesión extraordinaria No. 2524, celebrada el 4 de noviembre de 2020, se solicita en el plazo de un mes se presente en detalle la programación de los plazos de los trabajos que se están atendiendo y se extienda más, en torno al peso de la acción, así como la priorización de las actividades."*

- Mediante oficio 1001-0626-2020 del 13 de noviembre del 2020, se comunica al Consejo de Administración el documento *"Resultados Índice de eficacia sobre el cumplimiento de recomendaciones de la Auditoría Interna. Seguimiento II Semestre 2019 con validación parcial realizada con corte a julio 2020."* En dicho documento se presentó la definición de los elementos base empleados para obtener el cálculo del índice de eficacia, los resultados generales de la CNFL y su desagregación por Gerencia General y Direcciones, según les aplicara la validación del cumplimiento de las recomendaciones seleccionadas para el periodo citado. Igualmente, se acompañó del resumen estadístico que brinda trazabilidad de oficios emitidos, notas recibidas, ampliaciones de plazo, comunicados de la Administración al Consejo de Administración en el año 2020 sobre nuevos plazos requeridos.

La Secretaría del Consejo de Administración, en nota 2020-0299-2020 del 16 de diciembre del 2020, comunica a la Gerencia General que con instrucciones giradas por el Consejo de Administración en la sesión No. 2528, celebrada el 1 de diciembre de 2020, *"...se instruye para que en el plazo de un mes se informe las medidas que se están tomando para poder atender las recomendaciones de la Auditoría Interna que se citan en el documento adjunto y que no se han concluido con corte a julio 2020. Asimismo, adjuntar el Plan de Trabajo respectivo con plazos y responsables."*

- En oficio 1001-0649-2020 del 25 de noviembre del 2020, se remitió al Consejo de Administración el Plan de Trabajo Anual 2021 de la Auditoría Interna. Dicho documento fue conocido y recibido por el Órgano colegiado en la Sesión Ordinaria No. 2529 del 10 de diciembre de 2020.
- Mediante nota 1001-0679-2020 del 16 de diciembre del 2020, se comunicó al Consejo de Administración los resultados sobre el seguimiento a las recomendaciones emitidas por la auditoría externa y a la atención de las situaciones comunicadas por el Despacho KPMG, S.A.

El Consejo de Administración, según el capítulo I, artículo 1 del acta de la Sesión Extraordinaria Virtual No. 2533, celebrada el 19 de enero de 2021, acordó:

"...

I. *Dar por recibido el documento "Resultados Seguimiento al estado de las recomendaciones y atención a las situaciones comunicadas por la Auditoría Externa en las cartas a la Gerencia General e informe de revisión limitada de impuestos del periodo 2019".*

II. *Instruir a la Gerencia General para que se ejecuten las acciones necesarias que permitan cumplir con las recomendaciones y atención a las situaciones comunicadas por la Auditoría Externa que se consignan en los documentos Carta a*

la Gerencia de la Auditoría de los Estados Financieros Auditados, Carta a la Gerencia - Tecnología de Información y el Informe de Revisión Limitada de Impuestos, que en el seguimiento realizado por la Auditoría Interna se mantienen en proceso y pendientes de implementar, asimismo se solicita sean atendidas en un plazo razonable, para lo cual deberán ejecutar según cronograma que definan.

III. *Solicitar a la Gerencia General que realice un análisis comparativo entre el Informe de Seguimiento Cartas Gerencia 2019, expuesto en la sesión ordinaria N° 2530 del martes 15 de diciembre del 2020 y el presentado en esta sesión por la Auditora Interna. Además, revisar si existen recomendaciones respecto a estados financieros que estén pendientes de atender y se solvente de forma inmediata, con el fin de que éstos se encuentren en forma limpia. Para atender este inciso se otorga un plazo de veinte días hábiles...”.*

- En nota 001-0172-2021 del 26 de febrero del 2021, se comunicó al Consejo de Administración el reporte de la Contraloría General de la República sobre el estado de las disposiciones emitidas por dicho Ente Contralor, asociadas con el informe el Informe DFOE- AE-IF-00012-2019, “Auditoría financiera en la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A.”

Informes al Comité de Vigilancia

- En oficio 1001-0392-2020 del 28 de agosto del 2020 se remite al Comité de Vigilancia el Informe Labores de la Auditoría Interna del primer semestre del 2020 el cual, contiene el estado del cumplimiento del Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna del año 2020. El informe fue conocido por dicho Comité en la Sesión No.10-2020 del 23 de setiembre del 2020.
- Mediante nota 1001-0667-2020 del 11 de diciembre del 2020, se remitió al Comité de Vigilancia el Plan de Trabajo Anual 2021 de la Auditoría Interna. Dicho documento fue conocido y recibido por el Comité en la Sesión No. 13-2020 del 16 de diciembre de 2020.

Informes al Consejo Directivo del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y Comité de Auditoría del ICE

- En atención a la solicitud del Consejo de Administración de la CNFL, según el capítulo II, artículo 4º del acta de la Sesión Ordinaria No. 2477, del 3 de julio de 2019, se remite al Consejo Directivo del ICE y en oficio 1001-0413-2020 del 7 de setiembre del 2020, el Informe de Labores de la Auditoría Interna del primer semestre del 2020.
- En atención a la solicitud del Consejo de Administración de la CNFL, según el capítulo II, artículo 4º del acta de la Sesión Ordinaria No. 2477, del 3 de julio de 2019, se remite al Consejo Directivo del ICE y en oficio 1001-0683-2020 del 17 de diciembre del 2020, el Plan de Trabajo Anual 2021 de la Auditoría Interna.

- Considerando la colaboración requerida de esta Auditoría Interna, según el acuerdo tomado en el artículo 2 de la Sesión 206 del 21 de setiembre de 2020 por parte del Comité de Auditoría del ICE y comunicado mediante oficio 0012-2-39-2020 de la Secretaría de ese órgano asesor al Consejo Directivo del ICE; se remitió, en oficio 1001-0626-2020 del 13 de noviembre del 2020, el documento "*Resultados Índice de Eficacia sobre el Cumplimiento de Recomendaciones de la Auditoría Interna (Seguimiento II Semestre 2019 con validación parcial realizada a Julio 2020)*".

Estado: 100%, Atendido en lo correspondiente a lo establecido para el año 2020.

7.1.8 Administración Plan de Comunicación

Externos:

- Se gestionó la revisión y actualización de las "Directrices sobre la comunicación de relaciones de hechos y denuncias penales por las Auditorías Internas del Sector Público", a partir de los "Lineamientos generales para el análisis de presuntos hechos irregulares", comunicados en la resolución R-DC-102-2019 del 04 de noviembre de 2019 de la Contraloría General de la República.
- Se tramitó la publicación en el Diario Oficial La Gaceta el documento "Lineamientos para la atención de Presuntos Hechos Irregulares que se comuniquen a través de denuncias a la Auditoría Interna de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A.". Dicha publicación se hizo efectiva el 21 de octubre de 2020, según consta en La Gaceta N° 254.
- Durante el segundo semestre del 2020 se gestionó la coordinación y actualización periódica, en la página Web de la CNFL (opción de Transparencia Empresarial), de la información asociada con los informes de labores de la Auditoría Interna y que incluye el detalle de informes remitidos a la Administración activa de la CNFL a través de diferentes servicios de auditoría interna.
- Se emitieron boletines asociados con:
 - 30-09-2020. Boletín Día del Auditor. Este boletín hace mención a la celebración del Día del Auditor, explicando la función y ubicación que ejerce dentro de la compañía, así como sus principales actividades.
 - 22-10-2020. Comunicado General - Boletín Actualización Auditoría Interna. En este comunicado se informa sobre la actualización del apartado "Atención Denuncias en sitio web www.cnfl.go.cr Auditoría Interna CNFL" y además se incluyen las "Directrices Generales sobre los Principios y Enunciados Éticos de la CGR".
 - 02-11-2020. Comunicado General Auditoría Interna - Mensaje Semana del Trabajador 2020. Mediante este boletín, se envía un enlace que brinda un homenaje a todos los trabajadores de la CNFL, por parte del personal de la Auditoría Interna y un mensaje de la Auditora Interna.

Dichos boletines se dirigieron a todo el personal de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S. A.

Internos:

- Se efectuaron comunicados al personal de la Auditoría Interna sobre actualización e inclusión de información relevante sobre:
 - 20-07-2020. Plantillas de oficios para estudios de seguimientos.

- 22-09-2020. Gestión Integral de Riegos (GIR). Riesgos Estratégicos 2020, Riesgos Operativos Primer Trimestre 2020 y Ejecución Planes de Tratamiento de Riesgos Estratégicos y Operativos con corte al I Semestre 2020,
- 05-10-2020. Remisión Resultados Autoevaluación de la Calidad 2019.
- 15-10-2020. CNFL 2019 Informe Sostenibilidad.
- 12-11-2020. Regulaciones corporativa Grupo ICE vigentes, solicitadas a la Gerencia General.
- 26-11-2020. Traslado de Informes Seguimiento Estrategia Empresarial 2019-2023 con corte a trimestral.
- Se emitieron boletines al personal de la Auditoría Interna asociados a:
 - 11-08-20. Boletín Auditoría Interna - Papeles de Trabajo. Este boletín hace referencia a la importancia y beneficios de los papeles de trabajo en los estudios de auditoría.
 - 22-09-2020. Boletín Auditoría Interna - Plan de Trabajo Anual 2021. Se comunica al personal de la Auditoría Interna sobre el inicio de la formulación del Plan de Trabajo Anual 2021, así como el inicio de la aplicación de la encuesta F-AI018 referente a las sugerencias de capacitación.

7.1.10 Administración Indicadores de Gestión y estadísticas de la Auditoría Interna

Con corte al segundo semestre el 2020, los indicadores de gestión establecidos asociados con los servicios de Auditoría y actividades de aseguramiento de la calidad y servicios de apoyo del Plan de Trabajo Anual 2020 se muestran seguidamente:

Tabla N° 13
Resultado indicadores de gestión y estadísticas
Año 2020

| Nombre | Detalle |
|--|--|
| Cobertura del Plan anual de trabajo | <p>Fórmula: Estudios realizados / Estudios programados Unidad: (%) Resultado: 100%</p> <p>De los 39 servicios de auditoría programados en el Plan de Trabajo anual 2020, 39 fueron concluidos, de los cuales en el segundo semestre 22 fueron comunicados a la Administración, 4 estudios están en ejecución con informe parcial comunicado, 11 en proceso de revisión de informes por la jefatura. Asimismo, de las 10 actividades de Aseguramiento de Calidad y Servicios de Apoyo programadas, 10 se concluyeron.</p> |
| Recomendaciones orientadas a procesos de control | <p>Fórmula: Recomendaciones sobre procesos de control / Total de recomendaciones emitidas Unidad: (%) Resultado: 66%</p> |
| Recomendaciones orientadas a los procesos de valoración del riesgo | <p>Fórmula: Recomendaciones sobre procesos de valoración del riesgo / Total de recomendaciones emitidas Unidad: (%) Resultado: 27%</p> |
| Recomendaciones orientadas a los procesos de dirección | <p>Fórmula: Recomendaciones sobre procesos de dirección/ Total de recomendaciones emitidas Unidad: (%) Resultado: 6%</p> |

| | |
|--|---|
| Presupuesto de Auditoría Interna | Fórmula: Presupuesto de la Auditoría Interna Ejecutado/ Presupuesto total de la Auditoría Interna Unidad: (%) Resultado: 72,40% |
| Presupuesto de Capacitación | Fórmula: Presupuesto de Capacitación de la Auditoría Interna / Presupuesto total de la Auditoría Interna Unidad: (%) Resultado: 58,10% (Ver apartado 7.1.4 Administrar Plan de Capacitación Anual contenido en este Informe) |
| Programa de capacitación de la Auditoría Interna | Fórmula: Cantidad de cursos a los que se asistió/ Total de cursos programados Unidad: (%) Resultado: 276,33% (Corresponde a 58 cursos recibidos de los 21 programados de los cuales, 34 se pagaron con presupuesto de la Auditoría Interna y 24 se recibieron de forma gratuita para un total de 71 participaciones en el segundo semestre del 2020. |

Fuente: Registro Especial Administrar Indicadores Gestión de la Auditoría Interna.

Por otra parte, con el fin de determinar el estado de las recomendaciones contenidas en los informes de Auditoría Interna de los servicios de auditoría y servicios preventivos, se establecen los siguientes indicadores:

| Seguimiento | |
|--|---|
| Nombre | Detalle |
| Servicios de auditoría: Recomendaciones de auditoría aplicadas | Fórmula: Recomendaciones aplicadas / Total recomendaciones emitidas Unidad: (%) Resultado: 62% |
| Servicios de auditoría: Seguimiento Recomendaciones en proceso | Fórmula: Recomendaciones en proceso / Total recomendaciones emitidas Unidad: (%) Resultado: 31,27% |
| Servicios de auditoría: Recomendaciones pendientes | Fórmula: Recomendaciones pendientes / Total recomendaciones emitidas Unidad: (%) Resultado: 9,88% |
| Servicios preventivos | Fórmula: Servicios preventivos emitidos con acciones Tomadas por la Administración / Total servicios preventivos emitidos Unidad: (%) Resultado: 83% Nota: En cuanto a los servicios preventivos emitidos en el II Semestre 2020 y seguimiento de periodo anterior, de 3 servicios preventivos, se determinó que en 3 se tomaron acciones con tratamiento de riesgo gestionado. Asimismo, no se consideran servicios preventivos que obedecen a denuncias que por su naturaleza se gestionan de forma diferente y a servicios de auditoría. |

7.1.11 Administración del Archivo Permanente

Durante el segundo semestre del 2020 se ejecutaron las siguientes tareas:

- Conclusión del inventario de la normativa externa registrada en el sistema de gestión de procesos de auditoría (GPA) de la Auditoría Interna. Revisa la fecha de vigencia de cada documento contenido en el inventario realizado con respecto a lo que se reporta en el sitio web dispuesto por la entidad emisora o Sistema Costarricense de Información Jurídica (Sinalevi) de la Procuraduría General de la República y comunicar a la persona Auditora Interna para determinar si se procede a ajustar el Archivo Permanente.
- Monitoreo La Gaceta Digital y demás reportes externos disponibles y se informa a la persona Auditora Interna la promulgación de normativas externas para determinar su registro en el Archivo Permanente.
- Comunicación a las jefaturas de la Auditoría Interna la actualización, modificación y/o adición de la información en el Archivo Permanente, para que hagan uso de esa información en el desarrollo de los estudios de auditoría y preventivos.
- Revisión y comunicación a las jefaturas de la Auditoría Interna de la información clasificada que se recibe a través de la herramienta de información jurídica Globalex que incluye publicaciones (incluye leyes, decretos, directrices y demás) con el fin de determinar si se emitieron regulaciones de aplicación para el sector público y para la CNFL.
- Registro de la documentación que, según las características y la identificación de la información, se determina debe incluirse en el Archivo Permanente disponible en el sistema de Gestión de Procesos Administrativos que utiliza la Auditoría Interna. Con este registro, los colaboradores de la Auditoría Interna pueden ingresar directamente al Archivo y obtener la información de forma más ágil.

7.2.1 Soporte técnico en tecnologías de información y comunicación

Con la participación de personal profesional en tecnologías de información de la Auditoría Interna se realizaron las siguientes labores durante el segundo semestre del 2020:

- Atención de las averías menores de software, hardware y redes que se presentaron en las microcomputadoras, impresoras, conexiones VPN y escritorios remotos de los equipos de la Auditoría Interna. Las que no se pudieron solventar, se escalaron a la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación.
- Administración de los servidores virtuales de la Auditoría, 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 sistema Gestión de Procesos de Auditoría (GPA), inclusión, exclusión, desactivación, cambio de roles, modificación de perfiles, etc.
- Atención de solicitudes relacionadas con la conversión de archivos recibidos y a los formatos usados por la Auditoría Interna, como parte de la evidencia de los estudios y seguimientos de auditoría; consultas referidas al uso general del Sistema GPA e inclusión de datos (como nuevas actividades) en el mismo, la creación de papeles de

trabajo, marcas digitales de auditoría, técnicas y herramientas de muestreo, preparación de informes al auditor y notas para el auditado.

- Atención de consultas sobre el uso de las herramientas del Office para la creación de papeles de trabajo principalmente de Excel, en lo que se refiere a la edición de fórmulas específicas y para uso como herramienta en el análisis de datos.
- Soporte técnico sobre la configuración del equipo asignado y herramientas requeridas específicamente a todos los equipos de la Auditoría Interna con configuraciones que se deben realizar que no son averías, tales como actualización con Windows Update, cambios en los planes de energía (apagado de discos y monitor), creación de archivos para correo "PST", etc.
- Atención de solicitudes de consultas a las distintas bases de datos de producción de la CNFL, extrayendo la información desde la herramienta "DB Visualizer" para obtener los datos en formato "Excel" a ser utilizados como muestras para los estudios asignados en las dependencias de la Auditoría.
- Atención de requerimientos relacionados con las extracciones de muestras de datos a través del software Lenguaje de Comandos de Auditoría (ACL) y solicitados para atender actividades y procedimientos de los servicios de auditoría asignados en la Auditoría.
- Instalación y configuración del software "Kleopatra" para encriptación de correos, en algunas computadoras del personal de la Auditoría Interna y de los que tienen a cargo las actividades de atención de denuncias, con el fin de mantener la confidencialidad del trasiego de información.
- Configuración remota de la herramienta "VPN (Cisco AnyConnect)" así como el "Skype Empresarial" para realizar llamadas de voz y video en los equipos a ser utilizados por los funcionarios de la Auditoría Interna en la modalidad de teletrabajo por condición determinada, para los casos de funcionarios que tuvieron que cambiar de equipo y el recurso humano de nuevo ingreso en la Auditoría Interna.
- Gestión de administración de grupo de dominio de la Auditoría Interna, con el fin de tener actualizado los datos (moviendo usuarios y equipos al grupo de auditoría) y cambios de contraseña para los funcionarios de la Auditoría que lo solicitan por bloqueo y/u olvido.
- Gestión de contratación administrativa para la renovación anual de Licencia de Soporte y Mejoramiento Continuo del Sistema de Gestión de Procesos Administrativos "GPAX" y utilizado para llevar a cabo todo el proceso de auditoría (planificación, ejecución y comunicación); así como para el "Software Lenguaje de Comandos de Auditoría (ACL)" requerido para las extracciones de datos, análisis y generación de reportes sin modificar los datos originales, utilizado por los profesionales de Auditoría Interna durante la ejecución de los estudios de auditoría.
- Se realizó inducción sobre el uso del sistema GPAX, al personal de nuevo ingreso a la Auditoría Interna.

- Coordinación con el proveedor del sistema GPAX para que se brindara la capacitación operativa del mismo tanto al profesional de la auditoría que realiza estudios así como a nivel de jefaturas.
- Investigación, pruebas de funcionalidad, seguridad, entre otros, sobre la nueva versión del Sistema GPAX, se generaron 16 reportes al el proveedor sobre ajuste y mejoras a realizar al GPA X, con el fin de lograr una operatividad razonable ante la puesta en Producción establecida para enero 2021. Asimismo, se efectuó el respectivo seguimiento a la resolución de los mismos y gestionar los pendientes.
- Configuración e ingreso de información base requerida para llevar a cabo el proceso de planificación, según plan de trabajo anual de la Auditoría Interna definido para el 2021 en el sistema GPAX y para garantizar de manera razonable y oportuna la implementación de la nueva versión que operaría a partir de enero 2021.

3.8.2 SERVICIOS PREVENTIVOS

1. SERVICIOS DE ADVERTENCIA

1.1 SERVICIOS DE ADVERTENCIA

Nota 1001-0654 enviada el 01 de diciembre de 2020

DIRIGIDO: Gerencia General

Asunto: Servicio preventivo relacionado con las resoluciones 00320 - 2020 y 15099 - 2020 emitidas por la Sala Constitucional.

SITUACIÓN DETERMINADA

C.1) La Gerencia General mediante documento "Solicitud de Aclaración" con número de consecutivo 2001-0622-2020 del 01 de julio de 2020 le comunica a la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia y en lo que interesa lo siguiente:

"...solicito a esta Honorable Sala Constitucional que se aclare y/o adicione al voto 2020000320, si el artículo 100 de la Convención Colectiva de Trabajo, se ve afectado por el contenido de dicha resolución.

...

Tal y como se aprecia, este artículo contiene en esencia el mismo presupuesto fáctico que el artículo 99 que fue objeto de la acción de inconstitucionalidad arriba referida, en el sentido de que si personal de la CNFL presenta la renuncia, tiene derecho a que se le cancelen 20 salarios por concepto de auxilio de cesantía.

De tal manera que es importante para esta Administración, conocer cuál es la dimensión y el alcance del Voto 2020000320 2020 de las doce horas con dieciséis minutos del ocho de enero del dos mil veinte, en relación al artículo 100 de la Convención Colectiva de Trabajo vigente, tomado en cuenta que la acción de inconstitucionalidad en contra del artículo 99 convencional, fue declarada parcialmente con lugar por dos razones principales:

1- En cuanto reconoce el pago del auxilio de cesantía por renuncia del trabajador o trabajadora;

2- En cuanto autoriza el pago de montos por auxilio de cesantía, -cuando en derecho corresponda-, mayores a un tope de 12 años.

Estas dos razones también están comprendidas en el artículo 100, aspecto que con toda humildad, considero deben ser revisadas mediante la vía de aclaración y/o adición, de conformidad con los artículos 12 y 89 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional...".

Cabe indicar que en los artículos 12 y 89 de la citada Ley de la Jurisdicción Constitucional N° 7135 se establece lo siguiente:

"Artículo 89. La sentencia que declare la inconstitucionalidad de una norma de ley o disposición general, declarará también la de los demás preceptos de ella, o de cualquier otra ley o disposición cuya anulación resulte evidentemente necesaria por conexión o consecuencia, así como la de los actos de aplicación cuestionados."

C.2) El 12 de agosto de 2020, la Sala Constitucional emite la Resolución N° 15099 – 2020 donde en el punto 2. del RESULTANDO se indica lo siguiente:

"... 2.- Por escrito recibido en la Secretaría de la Sala el 1° de julio de 2020 se apersonó VICTOR JULIO SOLÍS RODRÍGUEZ, en su condición de Gerente General de CNFL, solicita a la Sala Constitucional que se aclare y/o adicione al voto 2020-0000320 en el sentido si el artículo 100 de la convención colectiva de trabajo, se ve afectado por el contenido de dicha resolución. Explica que el artículo convencional que se somete a conocimiento dice lo siguiente:

"Artículo 100

Los empleados que se acogen a la pensión de vejez de la Caja Costarricense del Seguro Social y que tengan por lo menos veinte años de servicio con la Compañía o bien que sean pensionados por invalidez total o permanente de la C.C.S.S. o el I.N.S., o se retiren voluntariamente o con responsabilidad patronal, recibirán 20 meses de salario por concepto de auxilio de cesantía. Además se les entregará los aportes personales y patronales que tengan a la fecha en el Fondo de Ahorro y Préstamo.

Aquellos trabajadores que hayan laborado en forma discontinua para la Compañía y se les hubiera cancelado el monto del auxilio de cesantía pueden acogerse a estos beneficios restando del monto de auxilio de cesantía la suma que se les hubiera cancelado por ese concepto, siempre que los años de servicio en los diferentes períodos en conjunto suman veinte años de servicio los que hayan complementado los veinte años en su último período de trabajo tendrán derecho a que se les cancele lo que les corresponde conforme a los párrafos anteriores".

Afirma que este artículo contiene, en esencia, el mismo presupuesto táctico que el artículo 99 que fue objeto de la acción de inconstitucionalidad. Lo anterior, en el sentido que si personal de la CNFL presenta la renuncia, tiene derecho a que se le cancelen veinte salarios por concepto de auxilio de cesantía. Afirma que es importante para esa Administración, conocer cuál es la dimensión y el alcance del voto 2020-0000320, en relación con el artículo 100 de la convención colectiva de trabajo vigente...".

C.3) Se determina que en la parte de CONSIDERANDO de la resolución citada, el legislador señaló lo siguiente:

"... CONSIDERANDO:

I.- SOBRE LAS GESTIONES DE ACLARACIÓN O ADICIÓN DE LA SENTENCIA. En virtud de lo dispuesto en el artículo 11, párrafo segundo, de la Ley de Jurisdicción Constitucional (LJC), no cabe recurso alguno contra las sentencias, autos o

providencias dictados por la Sala Constitucional. No obstante, el artículo 12 de la misma ley prevé la posibilidad de plantear la aclaración y adición de la sentencia, si se solicita dentro de tercero día. La solicitud de adición y la aclaración es una gestión que procede cuando la sentencia, u otro tipo de resolución dictada por este Tribunal, resulta omisa, oscura o imprecisa. No se trata de un medio de impugnación y, tampoco, es una solicitud de información o consulta, ni un instrumento a través del cual las partes gestionantes puedan obtener un resultado diferente del solicitado inicialmente.

II.- SOBRE LA GESTIÓN PLANTEADA EN EL CASO CONCRETO En el caso que se examina, el Gerente General de la CNFL solicita a la Sala Constitucional que por la vía de la adición y aclaración de la sentencia No. 2020-0000320, se proceda a declarar la inconstitucionalidad, por conexidad, del artículo 100 de la convención colectiva de la CNFL. Explica que los razonamientos realizados por la Sala para declarar la inconstitucionalidad del artículo 99, igualmente, se podrían aplicar al numeral 100. Al respecto, es preciso advertir que dicha norma no fue objeto de discusión en esta acción de inconstitucionalidad. En lo que respecta a la declaratoria de inconstitucionalidad por conexidad, el artículo 89 de la LJC dispone, en lo que interesa, lo siguiente:

*"La sentencia que declare la inconstitucionalidad de una norma o ley o disposición general, declarará también la de los demás preceptos de ella, o **de cualquier otra ley o disposición cuya anulación resulte evidentemente necesaria por conexión o consecuencia**, así como la de los actos de aplicación cuestionados".*

En el caso que se examina la Sala no ejerció dicha potestad al no determinarse que hubiera una evidente conexión; máxime, que los informantes no se refirieron a la conexidad que ahora se reclama. De otra parte, si en criterio de la administración, el citado numeral de la convención presenta los mismos vicios de inconstitucionalidad que las normas anuladas, lo procedente es que se alegue así en una nueva acción, o bien, recurra a los mecanismos legales para denunciar la convención colectiva.

Lo anterior, por cuanto, las pretensiones de adición y aclaración no pueden tener como propósito exceder el objeto de resolución de un proceso de constitucionalidad concreto (ver en similar sentido la sentencia de esta Sala No. 2018-004707).

...". (El subrayado en negrita pertenece al documento original).

ADVERTENCIA

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

(Valoración del riesgo)

1. Asegurarse se tomen las acciones que correspondan fundamentados en criterios legales sobre lo expuesto por la Gerencia General a la Sala Constitucional en cuanto a posible conexidad del artículo 100 de la Convención Colectiva de Trabajo de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. con el artículo 99 de esa misma Convención.

(Valoración del riesgo)

2. Asegurar se mantenga de conocimiento al Consejo de Administración sobre la gestión realizada por la Gerencia General ante la Sala Constitucional mediante documento con referencia 2001-0622-2020 del 01 de julio de 2020 y los mecanismos comunicados por dicha Sala sobre el particular, considerando que miembros de ese órgano colegiado se encuentran negociando la Convención Colectiva de Trabajo.

Nota: Solo se comunican servicios de advertencia que no correspondan a estudios especiales de denuncias en curso ni derivadas de servicios de auditoría.

1.2 SEGUIMIENTO SERVICIOS DE ADVERTENCIA PERÍODOS ANTERIORES

Nota 1001-0307 enviada el 10 de julio de 2019

DIRIGIDO: Consejo de Administración

RESULTADOS OBTENIDOS

De las dos prevenciones formuladas, una fue atendida y otra está en proceso de aplicación.

ADVERTENCIA

(Valoración del riesgo)

Se previene al Consejo de Administración sobre la importancia de asegurarse que:
2. La Administración Activa de la CNFL disponga de documentación, con acceso oportuno, donde se delimite entre otros elementos, los alcances - principales funciones /actividades y resultados esperados de las dependencias que conforman la estructura organizacional debidamente autorizada, como parámetros para evaluar su gestión.

Nota: Cabe indicar que dicha documentación corresponde en su equivalencia a un Manual de Organización.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

En la Sesión Extraordinaria Virtual No. 2517 del 8 de setiembre de 2020, el Consejo de Administración acordó:

"...

- I. *Instruir a la Gerencia General, para que el plazo de un mes, informe al Consejo de Administración, sobre las acciones realizadas con respecto al punto segundo citado en el Considerando cuarto, propiamente con que se disponga de documentación, con acceso oportuno, donde se delimite entre otros elementos, los alcances - principales funciones /actividades y resultados esperados de las dependencias que conforman la estructura organizacional debidamente autorizada, como parámetros para evaluar su gestión...".*

Asimismo, en la Sesión Extraordinaria Virtual No. 2531 del 17 de diciembre de 2020, el Consejo de Administración, con base en la documentación recibida y las explicaciones suministradas por la Administración, así como las aclaraciones a las consultas formuladas, pospone la aprobación del tema e instruye a la Secretaría para que solicite a la Administración la documentación referida en la propuesta de acuerdo como respaldo para la toma de decisión y solicita al Asesor Legal el criterio legal correspondiente.

Se mantiene el riesgo operativo comunicado en el oficio 1001-0307-2019.

2. SERVICIO DE APERTURA DE LIBROS

En el Artículo 22 Competencias, punto e) de la Ley General de Control Interno N° 8292 se indica:

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

Asimismo, en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República, se establece: "... 1.1.4 Servicios de la auditoría interna. Los servicios que presta la auditoría interna se clasifican en servicios de auditoría y servicios preventivos.

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

Anexo 1: Glosario

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

Al respecto, se procedió con la apertura de los libros de actas del Consejo de Administración N° 35 y 36 así como el cierre de los libros N° 34 y 35; este servicio se brindó a través de la gestión realizada por la Secretaría del Consejo de Administración.

Igualmente, se procedió con la apertura del libro de actas del Comité de Vigilancia N° 06 así como el cierre del libro N° 05; también, este servicio se brindó a través de la gestión realizada por la Secretaría de dicho Comité.

3.8.3 ADJUDICACIONES

En atención del punto I del acuerdo del Consejo de Administración tomado en la Sesión N° 2148 celebrada el 12 de febrero de 2007 y el acuerdo según el capítulo II, artículo 1° del acta de la Sesión 2412, del 25 de octubre de 2016; con base en la información a la que tuvo acceso la Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias y según las pruebas selectivas realizadas sobre los aspectos que se consideraron pertinentes, no se determinó que durante el segundo semestre del año 2020 la Gerencia General realizara adjudicaciones de concursos superiores a \$500.000.

Tabla N°14
Resumen Cantidad de Concursos tramitados por Gerencia
De Julio a Diciembre 2020

| MES | CANTIDAD CONCURSOS | MONTO (millones de colones) |
|--------------------|--------------------|-----------------------------|
| Julio-Diciembre(*) | 0 | |

Fuente: Área Proveeduría Empresarial; Sistema SIAC de la CGR, Sistema SICOP y Sistema Visión 2020

Nota (*): No se determinó concursos tramitados por la Gerencia General durante ese período y que corresponda a adjudicaciones realizadas por dicha instancia

Cabe indicar que a nivel del Consejo de Administración y durante el periodo indicado, se determinó dos adjudicaciones de concursos para atender requerimientos solicitados por la Gerencia General:

- Servicio de desconectar y reconectar servicios eléctricos bajo modalidad entrega según demanda. Concurso 2020PP-000048-0000200001 adjudicado por el Consejo de Administración, según Sesión Extraordinaria Virtual No. 2520, del 07 de octubre de 2020. Se indicó en el acto de adjudicación registrado en el SICOP que es una contratación de cuantía inestimable y por demanda, según se indica:

| ITEM | CANTIDAD | DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | PRECIO UNITARIO | 13 % IVA | TOTAL UNITARIO CON IVA |
|-------------------------------------|----------|--|------------------|----------------|------------------------|
| 1 | 1 | Desconectar servicio eléctrico en las zonas servidas por las sucursales Desamparados, Escazú, Heredia, Guadalupe y Central | \$7,4770 | \$0,9720 | \$8,4490 |
| 2 | 1 | Reconectar servicio eléctrico en las zonas servidas por las sucursales Desamparados, Escazú, Heredia, Guadalupe y Central | \$7,4770 | \$0,9720 | \$8,4490 |
| TOTAL REQUERIMIENTO COMPLETO | | | \$14,9540 | \$1,944 | \$16,898 |

Fuente: SICOP, Acto de adjudicación Concurso 2020PP-000048-0000200001

- Compra de licencias de Productos de Microsoft. Concurso 2020PP-000415-0000200001 adjudicado el 8 de diciembre de 2020 por la Gerencia General, con instrucción del Consejo de Administración, según capítulo II, artículo 2, acta Sesión Virtual No. 2528 del 01-12-2020. Un total de \$2.073.004,19 equivalentes a ₡1.273.964,724.96 (t.c. 614,55 del 04 de noviembre del 2020).

Dicha información fue preparado utilizando datos suministrados por el Área Proveeduría Empresarial; Sistemas SIAC de la CGR, SICOP y Sistema Visión 2020/Consultar expedientes/Proveeduría.

3.8.4 SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Se continuó con el proceso de revisión de las actividades establecidas en la Auditoría Interna en materia de control y aseguramiento de la calidad; entre otras las siguientes acciones:

Compromiso superior: apoyo en la promoción de una cultura de colaboración y trabajo en equipo entre las personas funcionarias a nivel personal y profesional, para que prevalezcan las buenas relaciones interpersonales y el desarrollo de un ambiente laboral agradable.

Evaluación del desempeño: Las jefaturas de las distintas dependencias de la Auditoría Interna deben aplicar el formulario de evaluación (F-AI010) a los profesionales que finalicen los estudios de auditoría asignados.

Delegación de funciones: Los informes de seguimientos sobre el cumplimiento de las recomendaciones generadas por los estudios son firmados por las jefaturas de las dependencias: Auditoría Financiera, Auditoría Operativa, Auditoría de Tecnología de

Información y Comunicación y la Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias correspondientes a todas las direcciones de las CNFL con excepción de aquellos dirigidos a la Asesoría Jurídica Empresarial.

Los informes de los estudios de auditoría son firmados en forma mancomunada entre la Auditora Interna y cada una de las jefaturas, con el fin de aportar y agregar valor a éstos.

Las jefaturas revisan y autorizan la participación del personal a su cargo en los eventos programados y los pagos respectivos durante el período, considerando que el Plan de Capacitación del período 2020 fue coordinado y revisado por éstos, así como aprobado por la persona auditora interna. En el caso de los eventos no programados sin contenido asignado para la dependencia, se coordinan con la Auditora Interna.

Se mantiene la instrucción a las jefaturas de las dependencias de la Auditoría Interna de que los servicios preventivos: advertencia, asesoría y legalización de libros son firmados directamente por la Auditora Interna. Además, toda comunicación y coordinación que se requiera con el Consejo de Administración, la Gerencia General y Asesoría Jurídica Empresarial se debe canalizar a través de la persona Auditora Interna.

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

Autorización y aprobación: las operaciones y transacciones de esta Auditoría Interna son autorizadas y aprobadas por la Auditora Interna, en apego con el presupuesto asignado.

Supervisión: se ejerce supervisión sobre las actividades desarrolladas en la Auditoría Interna a través de reuniones que realizan las distintas jefaturas de la Auditoría Interna y el seguimiento al trabajo asignado al personal colaborador.

3.9 LIMITACIONES Y DESAFÍOS

La principal limitación y desafíos presentados para la ejecución del Plan de trabajo anual 2020 fue la readecuación de actividades considerando la declaración de emergencia nacional provocada por la COVID-19. Asimismo, la cantidad de casos que en el período han ingresado por el medio del canal de denuncias de la Auditoría Interna y que al corte del segundo semestre del 2020, se tienen contabilizados 174, demandado con ello la atención de denuncias según la disponibilidad de personal que se pudo asignar para estos estudios.

Por otra parte, sobre la cantidad de recursos humanos con que cuenta la Auditoría Interna y la situación comunicada por esta dependencia al Consejo de Administración, mediante oficio 1001-0548-2019 del 4 de octubre de 2019 y a los acuerdos tomados por dicho órgano colegiado sobre el tema para una dotación gradual, se informa que el 18 de agosto del 2020 se recibió tres de los recursos requeridos por la Auditoría. En el Plan de Trabajo Anual 2021 se programó un estudio de auditoría para actualizar los resultados del estudio de necesidades partir de los recursos recibidos en agosto 2020 y del cumplimiento en tres años de las Normas Internacionales de Auditoría, según el proyecto en desarrollo de la Contraloría General de la República.

3.10 LOGROS RELEVANTES

Externos

- Contar con el apoyo del Consejo de Administración para girar instrucciones a la Administración con el de brindar un traslado de conocimiento en términos de capacitación y/o sensibilización a los trabajadores de la CNFL, en relación con las funciones y competencias de la Auditoría Interna y las responsabilidades de los trabajadores; así como la importancia del cumplimiento de los plazos y responsables del plan de acción en la atención de las recomendaciones, conforme a la Ley de Control Interno y normativa atinente.
- Contar con el apoyo del Consejo Directivo del Instituto Costarricense de Electricidad, Consejo de Administración, Comité de Auditoría del ICE y la Gerencia General de la CNFL para dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones formuladas por la Auditoría Interna en los servicios de auditoría que se brindan.
- Contar con el apoyo de personal de la CNFL para atender requerimientos de la Auditoría no obstante a la emergencia nacional por la COVID-19.

Internos

- **Atender servicios de auditoría a través de la modalidad de teletrabajo por condición determina.** Para la ejecución de los servicios que se brindan a través de la auditoría y en materia de TIC se incrementaron esfuerzos para colaborar en la configuración de los equipos asignados a los profesionales de auditoría así como analizar el esquema de trabajo a implementar y ajustar para llevar a cabo la labor; en especial, la ejecución de pruebas sustantivas según los alcances definidos en los estudios.
- **Continuidad de los servicios de auditoría.** Una ventaja asociada con la atención de los servicios de auditoría y de cara a los efectos por la atención de la emergencia nacional es el aprovechamiento de las tecnologías implementadas a nivel institucional y en la Auditoría, a través del Sistema de Gestión de Procesos de Auditoría (GPA) que actualmente está bajo un esquema en la nube, lo cual facilita la labor de registro de información.
- **Valoración preliminar de actividades tele trabajables.** Dada la modalidad del teletrabajo por condición determinada, se pudo examinar actividades del Proceso de Auditoría que podrían ser tele trabajables, así como también identificar cuáles personas colaboradoras de Auditoría cuentan con el perfil correspondiente para laborar bajo esta modalidad.
- **Desarrollo de actividades bajo la modalidad en línea.** Debido a la emergencia nacional sanitaria y con la modalidad de tele trabajo por condición determinada, se realizaron ajustes internos para llevar a cabo la comunicación con los funcionarios de las diferentes dependencias de la CNFL y lo relacionado con las actividades de las tres fases que se ejecutan durante el proceso de desarrollo de un servicio de auditoría (planificación, ejecución y comunicación de resultados); se estableció coordinación para orientar a las dependencias involucradas en los diferentes estudios para obtener la información y realizar reuniones por medios virtuales. Incluso, se participó en el

proceso de selección de personal, mediante reunión en forma virtual, para cubrir nuevos puestos en la Auditoría Interna. También, se logró determinar que existen herramientas electrónicas que facilitan y en otras ocasiones limitan las labores que se pueden efectuar de forma presencial.

- **Conferencia virtual del Director de la Junta Directiva de la empresa CALOX "Camino a la Excelencia en Tiempos de Crisis"**. Como actividad de capacitación establecida para conocer el quehacer del sector eléctrico (día del auditor), se logró coordinar con la empresa farmacéutica CALOX, cliente industrial de la CNFL. Se pudo sensibilizar al personal de la Auditoría Interna sobre la importancia de la Gestión de Clientes de la CNFL, la importancia del servicio de electricidad en su proceso productivo y los servicios de innovación aplicados. Asimismo, sobre la importancia del ser humano, sobre los valores, su actitud frente a situaciones adversas y de la contribución de cada persona en la mejora de su familia, la empresa donde trabaja y el país donde vive.

4. CONCLUSIONES

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

1. Brindando los servicios de auditoría, de asesoría y preventivos con un enfoque sistémico y profesional, para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo y el cumplimiento, la validez y la suficiencia del Sistema de Control Interno, recomendando acciones correctivas que coadyuve con la Administración Activa para el mantenimiento de controles efectivos y su mejora continua.
2. Monitoreando el control de seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones giradas en los informes de auditoría, para asegurar que las acciones establecidas por los titulares subordinados responsables hayan sido implementadas en forma eficiente, eficaz y dentro de los plazos definidos por éstos.
3. Capacitando al personal, para que se actualicen profesionalmente, mejoren las habilidades, aptitudes, pericia y el debido cuidado profesional en sus responsabilidades.
4. Planificando y gestionando oportunamente los recursos humanos, técnicos y de equipo necesarios para la ejecución de las labores del personal.
5. Informando al Consejo de Administración, al Consejo Directivo del Instituto Costarricense de Electricidad y al Comité de Vigilancia del desempeño de esta Auditoría Interna, por medio de los informes de labores semestrales.

5. RECOMENDACIONES

Se recomienda al Consejo de Administración:

5.1 Dar por conocido el Informe de Labores de la Auditoría Interna del Segundo Semestre de 2020.

5.2 Instruir a la Administración para que realice el seguimiento integral a las recomendaciones planteadas por la Auditoría Interna, siendo conveniente se disponga de un cronograma de trabajo que contenga las acciones establecidas, responsables de su ejecución y plazos, comunicadas a la Auditoría Interna a partir de los Informes de auditoría

5.3 Instruir a la Administración presentar al Consejo de Administración informes de avance del cumplimiento de las recomendaciones, fortaleciendo con ello el ambiente de control en concordancia con los deberes del jerarca y titulares subordinados establecido en el inciso b) del Artículo 13 Ambiente de Control y Artículo 39 Causales de responsabilidad administrativa contenidos en la Ley General de Control Interno.

ANEXO N° 1
RESUMEN ESTADO PLAN DE TRABAJO ANUAL 2020

| N° | Referencia (número interno) | Nombre del Estudio | Estado Actual | Tipo de Auditoría |
|----|-----------------------------|--------------------|---------------|-------------------|
|----|-----------------------------|--------------------|---------------|-------------------|

| | | | | | |
|------------------------------|----|-------|---|-----------|------------|
| Servicio de Auditoría | 1 | 3.1.1 | Inmueble, maquinaria y equipo fuera de operación | Concluido | Financiera |
| | 2 | 3.1.2 | Efectivo y equivalentes | Concluido | Financiera |
| | 3 | 3.4.1 | Gestión y administración de los recursos presupuestarios | Concluido | Financiera |
| | 4 | 3.4.3 | Gestión de Talento Humano (Remuneraciones) | Concluido | Financiera |
| | 5 | 3.2.2 | Efectos por pagar corto y largo plazo | Concluido | Financiera |
| | 6 | 3.3.1 | Ingresos de operación | Concluido | Financiera |
| | 7 | 3.1.3 | Conciliaciones bancarias | Concluido | Financiera |
| | 8 | 3.4.2 | Administración del Presupuesto (inversión) | Concluido | Financiera |
| | 9 | 3.2.3 | Gestión de obligaciones patronales, demandas y litigios | Concluido | Financiera |
| | 10 | 3.1.4 | Obras en construcción | Concluido | Financiera |
| | 11 | 3.5.2 | Seguimiento Estrategia empresarial 2019-2023 | Concluido | Financiera |
| | 12 | 3.5.3 | Gestión de riesgo financiero | Concluido | Financiera |
| | 13 | 3.5.4 | Gestión de riesgo de fraude | Concluido | Financiera |
| Servicio Preventivo | 14 | 3.5.5 | Servicios preventivos y estudios especiales brindados por la Auditoría Financiera | Concluido | Financiera |
| Seguimientos | 15 | 3.5.6 | Seguimiento de recomendaciones formuladas por los auditores externos | Concluido | Financiera |
| | 16 | 3.5.7 | Seguimiento a los servicios de auditoría efectuados por la Auditoría Financiera | Concluido | Financiera |

| N° | Referencia (número interno) | Nombre del Estudio | Estado Actual | Tipo de Auditoría |
|----|-----------------------------|--------------------|---------------|-------------------|
|----|-----------------------------|--------------------|---------------|-------------------|

| | | | | | |
|------------------------------|----|-------|---|-----------|-----------|
| Servicio de Auditoría | 1 | 4.1.2 | Proyectos empresariales | Concluido | Operativa |
| | 2 | 4.1.3 | Gestión de las Inversiones (Micro Inversiones) | Concluido | Operativa |
| | 3 | 4.2.1 | Administrar y generar la energía eléctrica | Concluido | Operativa |
| | 4 | 4.3.1 | Mantenimiento al sistema de distribución | Concluido | Operativa |
| | 5 | 4.3.2 | Comprar energía y administrar el Sistema de Distribución | Concluido | Operativa |
| | 6 | 4.3.3 | Mantenimiento a subestaciones | Concluido | Operativa |
| | 7 | 4.4.1 | Atención al cliente vía telefónica | Concluido | Operativa |
| | 8 | 4.4.2 | Ejecución de solicitudes de servicio | Concluido | Operativa |
| | 9 | 4.4.3 | Facturar y prestar otros servicios | Concluido | Operativa |
| | 10 | 4.4.4 | Gestión de cobro y devoluciones de efectivo | Concluido | Operativa |
| | 11 | 4.4.5 | Recaudación | Concluido | Operativa |
| | 12 | 4.6.1 | Seguimiento Estrategia Empresarial 2019-2023 | Concluido | Operativa |
| Servicio Preventivo | 13 | 4.7.1 | Servicios preventivos y estudios especiales brindados por la Auditoría Operativa. | No aplicó | Operativa |
| Seguimientos | 14 | 4.7.2 | Seguimiento a los servicios de auditoría efectuados por la Auditoría Operativa | Concluido | Operativa |

Nota: La Auditoría Operativa emitió un servicio preventivo de advertencia, pero proveniente de un servicio de auditoría por lo que se registra su atención en este último servicio.

| Nº | Referencia (número interno) | Nombre del Estudio | Estado Actual | Tipo de Auditoría |
|----|-----------------------------|--------------------|---------------|-------------------|
|----|-----------------------------|--------------------|---------------|-------------------|

| | | | | | |
|-------------------------------|----------|--------------|--|-----------|---|
| Servicios de Auditoría | 1 | 5.1.1 | Seguimiento Estrategia Empresarial 2019-2023 | Concluido | Tecnologías de Información y Comunicación |
| | 2 | 5.1.2 | Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información: Redes Eléctricas Inteligentes (REI) | Concluido | Tecnologías de Información y Comunicación |
| | 3 | 5.1.3 | Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información: Administración del Esquema Virtual de Procesamiento | Concluido | Tecnologías de Información y Comunicación |
| | 4 | 5.1.4 | Dotar soluciones informáticas al negocio: Proyecto Modernización Administración Financiera (PMAF) | Concluido | Tecnologías de Información y Comunicación |
| | 5 | 5.1.5 | Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información: Administración bienes contratados TIC (Gestión de Inversiones) | Concluido | Tecnologías de Información y Comunicación |
| | 6 | 5.1.7 | Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información: Áreas Centralizadas y Descentralizadas | Concluido | Tecnologías de Información y Comunicación |
| Servicio Preventivo | 7 | 5.2.1 | Servicios preventivos y estudios especiales brindados por la Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicación | Concluido | Tecnologías de Información y Comunicación |
| Seguimientos | 8 | 5.2.2 | Seguimiento de recomendaciones formuladas por auditores externos sobre el Sistema de Tecnología de Información | Concluido | Tecnologías de Información y Comunicación |
| | 9 | 5.2.3 | Seguimiento a los servicios de auditoría efectuados por la Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicación | Concluido | Tecnologías de Información y Comunicación |

Nota: La Auditoría ATIC emitió dos servicios preventivos de advertencia; uno era proveniente de un servicio de auditoría por lo que se registra su atención en este último servicio. El otro, se derivó de un estudio de seguimiento.

| Nº | Referencia (número interno) | Nombre del Estudio | Estado Actual | Tipo de Auditoría |
|----|-----------------------------|--------------------|---------------|-------------------|
|----|-----------------------------|--------------------|---------------|-------------------|

| | | | | | |
|-------------------------------|----|--------|---|-----------|---|
| Servicios de Auditoría | 1 | 6.1.1 | Estudio especial y/o atención de denuncias (*) | Concluido | Estudios Especiales y Atención de Denuncias |
| | 2 | 6.1.2 | Seguimiento Estrategia Empresarial 2019-2023 | Concluido | Estudios Especiales y Atención de Denuncias |
| | 3 | 6.1.3 | Aplicación del Pliego Tarifario | Concluido | Estudios Especiales y Atención de Denuncias |
| | 4 | 6.1.4 | Validación Índice de Gestión Institucional | Concluido | Estudios Especiales y Atención de Denuncias |
| | 5 | 6.1.10 | Gestión del Talento Humano | Concluido | Estudios Especiales y Atención de Denuncias |
| | 6 | 6.1.6 | Contratación de Bienes y Servicios | Concluido | Estudios Especiales y Atención de Denuncias |
| | 7 | 6.1.7 | Informe semestral licitaciones tramitadas por la Gerencia General | Concluido | Estudios Especiales y Atención de Denuncias |
| | 8 | 6.1.9 | Gobierno Corporativo | Concluido | Estudios Especiales y Atención de Denuncias |
| Servicio Preventivo | 9 | 6.2.1 | Servicios preventivos brindados por la Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias | No aplicó | Estudios Especiales y Atención de Denuncias |
| Seguimientos | 10 | 6.2.2 | Seguimiento a los servicios de auditoría efectuados por la Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias | Concluido | Estudios Especiales y Atención de Denuncias |

Nota: Se ejecutó la atención de denuncias, según la etapa en la que se realizó el estudio y considerando la disponibilidad de recursos humanos limitada para el desarrollo de esta labor.

| Nº | Referencia (número interno) | Nombre del Estudio | Estado Actual | Tipo de Auditoría |
|----|-----------------------------|--------------------|---------------|-------------------|
|----|-----------------------------|--------------------|---------------|-------------------|

| | | | | | |
|--------------------------|----|--------|--|-----------|------------------------------|
| Otras Actividades | 1 | 7.1.1 | Planificación estratégica de la Auditoría Interna 2020-2023 | Concluido | Calidad y Servicios de Apoyo |
| | 2 | 7.1.2 | Seguimiento Plan de Mejoras derivadas de la Evaluación de la Calidad de la Auditoría Interna | Concluido | Calidad y Servicios de Apoyo |
| | 3 | 7.1.3 | Evaluación de la calidad de la Auditoría Interna (auto evaluación) | Concluido | Calidad y Servicios de Apoyo |
| | 4 | 7.1.4 | Administración Plan Anual de Capacitación 2020 | Concluido | Calidad y Servicios de Apoyo |
| | 5 | 7.1.5 | Administración del Presupuesto y del Gasto de la Auditoría Interna | Concluido | Calidad y Servicios de Apoyo |
| | 6 | 7.1.6 | Gestión de Informes de desempeño de la Auditoría Interna | Concluido | Calidad y Servicios de Apoyo |
| | 7 | 7.1.8 | Administración Plan de Comunicación | Concluido | Calidad y Servicios de Apoyo |
| | 8 | 7.1.10 | Administración Indicadores de Gestión y estadísticas de la Auditoría Interna | Concluido | Calidad y Servicios de Apoyo |
| | 9 | 7.1.11 | Administración del Archivo Permanente | Concluido | Calidad y Servicios de Apoyo |
| | 10 | 7.2.1 | Soporte Técnico en Tecnologías de Información y Comunicación para la Auditoría Interna | Concluido | Calidad y Servicios de Apoyo |

Fuente: Registro Especial Plan Anual de trabajo Integrado 2020, Sistema Gestión de Procesos de Auditoría (GPA), Auditoría Interna

ANEXO N°2
CAPACITACIÓN RECIBIDA
PERÍODO SEGUNDO SEMESTRE 2020

| MES | NOMBRE DEL CURSO | TIEMPO (horas) | CANTIDAD DE FUNCIONARIOS | JUSTIFICACIÓN | MONTO (Colones) | Referencia Documental | |
|---|---|----------------|--------------------------|--|-----------------|-----------------------|------------------|
| | | | | | | Nº SIACO | Nº Orden de Pago |
| A G O S T O | NIA módulo I | 30 | 1 | Se requiere que el funcionario asista a la capacitación para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público | 120.000,00 | 787 | 6198 |
| | Taller: Investigación preliminar en el procedimiento administrativo. | 12 | 1 | Se requiere que la funcionaria asista a la capacitación para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público | 80.000,00 | 819 | 5191 |
| | Auditoría Forense módulo I | 15 | 2 | Se requiere que los funcionarios asistan a la capacitación para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público. | 200.000,00 | 707 716 | 4844 4846 |
| | Actualización de Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) | 12 | 1 | Se requiere que la funcionaria asista a la capacitación para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público | 70.000,00 | 776 | 5192 |
| S E T I E M B R E | Curso virtual-programa Excel 2016 completo: nivelación, función aplicada, herramientas avanzadas y análisis de datos vía tablas dinámicas | 36 | 1 | Necesario para apoyar la labor de gestión de los indicadores de la Auditoría Interna aunado a que se requiere que la funcionaria asista a la capacitación para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público | 170.000,00 | 823 | 6339 |
| | Análisis de datos con excel, Power Query, Power Pivot & Dax, Power BI, SQL | 36 | 1 | Se requiere que la funcionaria asista a la capacitación para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público | 170.000,00 | 858 | 6333 |
| | Congreso Virtual ISACA Costa Rica 2020 "Transformación digital: Un enfoque práctico" | 18 | 1 | Se requiere que el funcionario asista a la capacitación para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público | 75.780,00 | 834 | 5061 |
| | Introducción al Derecho Administrativo para funcionarios | 12 | 1 | Necesario para apoyar la gestión que le corresponde atender a la Auditoría Interna aunado a que se requiere que los funcionarios asistan a la capacitación para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público | 59.000,00 | 860 | 5058 |
| | Enfoque para la ejecución de un proyecto de auditoría de fraude | 16 | 2 | Se requiere que las funcionarias asistan a la capacitación para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público | 170.000,00 | 824 826 | 5407 5402 |
| | Seminario Virtual: Presupuesto para Auditores | 12 | 2 | Necesario para apoyar los servicios de auditoría asignados aunado a que se requiere que los funcionarios asistan a la capacitación para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público | 140.000,00 | 827 | 6060 |
| | Seminario Virtual: Ejecución, control y seguimiento del presupuesto público | 12 | 2 | Necesario para apoyar los servicios de auditoría asignados aunado a que se requiere que los funcionarios asistan a la capacitación para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público | 140.000,00 | 829 | 5189 |

| MES | NOMBRE DEL CURSO | TIEMPO (horas) | CANTIDAD DE FUNCIONARIOS | JUSTIFICACIÓN | MONTO (Colones) | Referencia Documental | |
|---------------------------------|---|----------------|--------------------------|---|-----------------|-----------------------|------------------|
| | | | | | | Nº SIACO | Nº Orden de Pago |
| O C T U B R E | Lineamientos de la Contraloría para la investigación de hechos presuntamente irregulares (virtual) | 16 | 1 | Se requiere que la funcionaria asista a la capacitación para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público | 80.000,00 | 940 | 6352 |
| | Gobierno Corp para Direc Pers Clave y Miembros de Com de Emp de Prop del Estado e Inst Autón del Estado Costarricense | 12 | 1 | Módulo 1. Necesario para apoyar la gestión que le corresponde atender a la Auditora Interna aunado a que se requiere que los funcionarios asistan a la capacitación para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público | 134.180,20 | 917 | 5746 |
| | XXI Congreso de Auditoría Interna | 18 | 2 | Necesario para apoyar la gestión que le corresponde atender a la auditora interna aunado a que se requiere que los funcionarios asistan a la capacitación para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público. Se requiere que la funcionaria asista a la capacitación para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público | 263.690,00 | 928 929 | 6308 6342 |
| | Gobierno Corporativo Módulo III | 12 | 1 | Necesario para apoyar la gestión que le corresponde atender a la Auditora Interna aunado a que se requiere que los funcionarios asistan a la capacitación para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público | 134.180,20 | 962 | 5789 |
| | Auditoría Forense módulo II | 15 | 2 | Se requiere que los funcionarios asistan a la capacitación para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público | 200.000,00 | 910 911 | 5700 5701 |
| | Smart Grids. Nuevos desafíos y oportunidades para su desarrollo. PPGNDE 2020 | 48 | 1 | Se requiere que el funcionario asista a la capacitación para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público | 363.204,00 | 893 | 6089 |
| O C T - N O V | Capacitación de actualización sobre la versión del sistema GPA X | 10 | 25 | Se requiere que los funcionarios asistan a la capacitación de actualización sobre la versión del sistema, para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público | 304.250,00 | 892 | 6293 |

| MES | NOMBRE DEL CURSO | TIEMPO (horas) | CANTIDAD DE FUNCIONARIOS | JUSTIFICACIÓN | MONTO (Colones) | Referencia Documental | |
|--|---|----------------|--------------------------|---|----------------------|-----------------------|------------------|
| | | | | | | Nº SIACO | Nº Orden de Pago |
| OCTUBRE | Lineamientos de la Contraloría para la investigación de hechos presuntamente irregulares (virtual) | 16 | 1 | Se requiere que la funcionaria asista a la capacitación para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público | 80.000,00 | 940 | 6352 |
| | Gobierno Corp para Direc Pers Clave y Miembros de Com de Emp de Prop del Estado e Inst Autón del Estado Costarricense | 12 | 1 | Módulo 1. Necesario para apoyar la gestión que le corresponde atender a la Auditora Interna aunado a que se requiere que los funcionarios asistan a la capacitación para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público | 134.180,20 | 917 | 5746 |
| NOVIEMBRE | Auditoría Forense módulo III | 10 | 2 | Se requiere que los funcionarios asistan a la capacitación para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público | 200.000,00 | 1111 1112 | 6666 6667 |
| | Curso Virtual: Seguridad Informática de los Sistemas de Operación | 15 | 1 | Se requiere que el funcionario asista a la capacitación para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público | 304.955,00 | 931 | 6205 |
| | Congreso Internacional 2020 CPA | 36 | 1 | Se requiere que el funcionario asista a la capacitación para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público | 17.156,86 | 1069 | 6197 |
| DICIEMBRE | Redacción y ortografía modernas con énfasis en documentos formales. | 30 | 1 | Se requiere que la funcionaria asista a la capacitación para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público | 70.000,00 | 1151 | 6648 |
| | Planificación Estratégica Orientada a Resultados | 15 | 1 | Se requiere que la funcionaria asista a la capacitación para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público | 115.000,00 | 1024 | 6800 |
| | Curso virtual Curso virtual certificado internacional de Experto Anti Fraude (CIEAF) | 24 | 1 | Se requiere que la funcionaria asista a la capacitación para fortalecer sus conocimientos y cumplir lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público | 45.659,25 | 708 | 5744 |
| | | 30 | | | | | |
| TOTAL DE PRESUPUESTO EJECUTADO A DICIEMBRE 2020 | | | | | €3.627.055,51 | | |

Fuente: Registro Especial Auditoría Interna Plan de Capacitación Anual (programado versus capacitación ejecutada) 2020

**Otras Actividades de Capacitación
Charlas de Formación para la Personal de la Auditoría Interna Recibidas
Período Segundo Semestre 2020**

| MES | TEMA | CANTIDAD DE FUNCIONARIOS | PRESENTADO POR |
|--|--|--------------------------|-------------------------------------|
| JULIO | Curso Cada Uno Cuenta | 5 | Contraloría General de la República |
| SETIEMBRE | IX Congreso Nacional de Gestión y Fiscalización de la Hacienda Pública | 3 | Contraloría General de la República |
| O C T U B R E | Curso Virtual-Congreso de energía y ambiente 2020 | 5 | Cámara de Industrias de Costa Rica |
| | Seminario mensual para auditores internos del sector público | 1 | Contraloría General de la República |
| NOVIEMBRE | Seminario mensual para auditores internos del sector público | 1 | Contraloría General de la República |
| DICIEMBRE | Seminario mensual para auditores internos del sector público | 1 | Contraloría General de la República |

Fuente: Registro especial de la Auditoría Interna Capacitación

ANEXO N°3
ESTADO DE LA EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA AUDITORÍA INTERNA
PERÍODO 2020

| Tipo | #OG | Objeto de Gasto | Monto con Modificaciones verticales | Presupuesto ejecutado | Presupuesto ejecutado porcentualmente | Observaciones |
|---|--|--|-------------------------------------|-----------------------|---|---|
| O P E R A C I O N | 710 | SERVICIOS | 11.289.920,00 | 7.717.040,84 | 68,35% | |
| | 717 | SERVICIOS DE GESTIÓN Y APOYO | 3.190.750,00 | 3.176.250,00 | 99,55% | |
| | 173 | SERVICIOS JURIDICOS | 3.190.750,00 | 3.176.250,00 | 99,55% | Se aumentó recursos, mediante modificación interna, según requerimientos de contratación servicios jurídicos. |
| | 721 | GASTOS DE VIAJE Y DE TRANSPORTE | 150.000,00 | 21.850,00 | 14,57% | |
| | 116 | VIATICOS DENTRO DEL PAIS | 150.000,00 | 21.850,00 | 14,57% | Se requirió cancelar viáticos a funcionarios por desplazamiento, en la ejecución de labores de auditoría, de acuerdo con la normativa establecida en la CNFL. |
| | 724 | CAPACITACIÓN Y PROTOCOLO | 7.476.000,00 | 4.343.756,59 | 58,10% | |
| | 106 | ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN (*) | 7.476.000,00 | 4.343.756,59 | 58,10% | Se requirió que los funcionarios recibieran capacitaciones para fortalecer sus conocimientos y cumplir con lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (AI) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, además los artículos 105 y 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, se han asistido a 12 cursos. Se trasladan recursos, mediante modificación interna, para realizar inscripción a la Red de Conocimientos especializada en Auditoría y Control Interno AUDITOOLS para recibir formación en línea y acceso a base de conocimientos afines. Igualmente, para la publicación en el Diario oficial La Gaceta de los lineamientos para la atención de denuncias tratadas por la Auditoría Interna, de conformidad con lo indicado por la Contraloría General de la República sobre la materia. Debido a la emergencia nacional por la COVID-19 se debió aplicar política de contención del gasto, se suspenden las capacitaciones presenciales y algunos funcionarios de la auditoría, designados para cursos virtuales, no pudieron acogerse a los mismos debido a las fechas y horas presentadas por proveedores. |
| | 725 | MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN | 50.000,00 | 15.000,00 | 30,00% | |
| | 179 | MANTO,REPAR EQUIPO Y MOBILIARIO OFICINA | 50.000,00 | 15.000,00 | 30,00% | Se requirió cambio de un pistón de la silla Activo # 67679 de la Auditoría. |
| | 728 | SERVICIOS DIVERSOS | 423.170,00 | 160.184,25 | 37,85% | |
| | 248 | LAVADO Y ENCERADO DE VEHICULOS | 94.920,00 | 15.044,25 | 15,85% | Se requiere servicios de lavado y encerado para vehículos (213 y 412) asignados a la Auditoría Interna. |
| | 250 | SERVICIOS VARIOS | 328.250,00 | 145.140,00 | 44,22% | Se utilizó recursos para realizar publicación Diario Oficial La Gaceta por requerimiento de la Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias. Se logró reducir la cantidad de páginas a publicar, permitiendo con ello un ahorro en la gestión del gasto. |
| | 730 | MATERIALES Y SUMINISTROS | 2.602.850,00 | 1.247.958,30 | 47,95% | |
| | 734 | ALIMENTOS Y BEBIDAS | 244.000,00 | 32.520,00 | 13,33% | |
| | 374 | ALIMENTOS Y BEBIDAS | 244.000,00 | 32.520,00 | 13,33% | Se requirió gestionar alimentación, debido a la naturaleza de la capacitación realizada con el personal de Auditoría Interna el 27-02-2020. Se disminuyó recursos, mediante modificación interna, para adquirir recipientes plásticos para portar agua, jabón y desinfectante en vehículos asignados a la Auditoría Interna para la seguridad del personal por la pandemia COVID-19 y se disminuyó recursos para asignar a contratación de servicios jurídicos. |
| | 738 | REPUESTOS Y ACCESORIOS | 70.000,00 | 0,00 | 0,00% | |
| | 344 | OTROS REPUESTOS | 70.000,00 | 0,00 | 0,00% | No se requirió realizar compra de repuestos como cambio de fotoconductor para impresora y baterías para mouse. |
| | 740 | ÚTILES, MATERIALES Y SUMINISTROS DIVERSO | 2.288.850,00 | 1.215.438,30 | 53,10% | |
| | 741 | PRODUCTOS DE PAPEL, CARTÓN E IMPRESOS | 363.850,00 | 309.465,55 | 85,05% | |
| | 294 | IMPRESOS Y OTROS | 20.000,00 | 0,00 | 0,00% | Durante el año 2020 no se requirió compra de libros de temas afines para la Auditoría Interna que apoyen el ejercicio de sus labores. |
| | 379 | SUSCRIPCIÓN PERIÓDICOS Y REVISTAS | 343.850,00 | 309.465,55 | 90,00% | Durante el año 2020 se realizó renovación y suscripción acceso electrónico a "Información Systems Audit and control Asociation" otorgando derecho de acceso a información actualizada sobre Auditoría de Sistemas emitida por ISACA (Sitio WEB, revistas electrónicas bimensuales , publicación constante y cursos en línea). Se realizó suscripción para cinco usuarios a la Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno AUDITOOLS; necesario como parte del proceso de innovación de la Auditoría Interna en la formación del personal y acceso a información internacional actualizada del quehacer de la Auditoría. Para ello, se aumentó recursos, mediante modificación interna. |
| | 742 | OTROS ÚTILES, MATERIALES Y SUMINISTROS | 50.000,00 | 5.876,00 | 11,75% | |
| | 364 | OTROS ÚTILES, MATERIALES Y SUMINISTROS | 50.000,00 | 5.876,00 | 11,75% | Se adquirió recipientes plásticos para portar agua, jabón y desinfectante vehículos por pandemia. Se logró conseguir recipientes de menor costo al cotizado. |
| 743 | ÚTILES Y MATERIALES DE OFICINA Y CÓMPUTO | 1.875.000,00 | 900.096,75 | 48,01% | | |
| 350 | ÚTILES Y MATERIALES DE OFICINA | 50.000,00 | 2.234,51 | 4,47% | Se requirió adquirir fundas plásticas para la conformación de expedientes para la Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias. | |
| 351 | MATERIALES DE COMPUTO | 20.000,00 | 15.044,24 | 75,22% | Se realizó compra de llaves USB para atender requerimientos de la Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias. | |
| 352 | TONER PARA IMPRESORA Y FAX | 115.000,00 | 0,00 | 0,00% | Las impresoras asignadas a la Auditoría Interna no requirieron cambio de toner en el año 2020 considerando la disminución del volumen de impresión. | |
| 353 | ADQ Y RENOV. LICENCIAS PARA SOFTWARE | 1.690.000,00 | 882.818,00 | 52,24% | Se logró realizar la renovación de actualización anual del Software ACL para Windows para el acceso y análisis de datos. El tipo de cambio a la fecha de pago fue menor al tipo de cambio estimado y comunicado por Área Administración Financiera en su oportunidad. | |
| I N V E R S I O N | 770 | BIENES DURADEROS | 3.960.000,00 | 3.960.000,00 | 100,00% | |
| | 480 | LICENCIAMIENTO | 3.960.000,00 | 3.960.000,00 | 100,00% | Se logró realizar las renovaciones en el derecho de utilizar licencias de soporte técnico y mejoramiento continuo del Sistema de gestión de procesos de auditoría. Orden de pago 230, 10-01-2020. Según reporte de transferencia electrónica se efectuó el pago 16-01-2020 número de comprobante 76. |
| PRESUPUESTO TOTAL | | | €17.852.770,00 | €12.924.999,14 | 72,40% | |

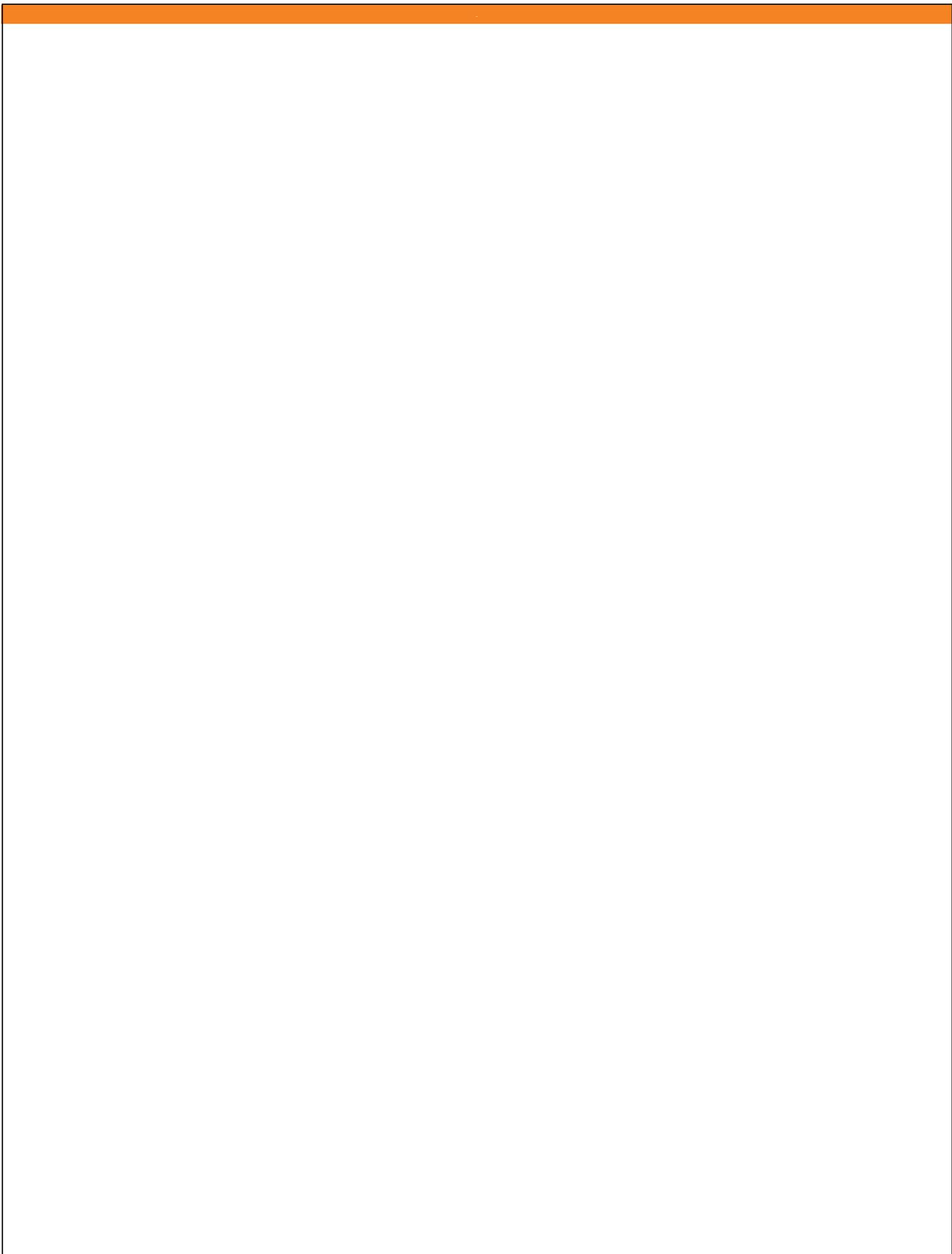
Fuente: Sistema Contable Presupuestario (Control Presupuesto 2020), Registro Especial de la Auditoría Interna Ejecución Presupuesto 2020.

ANEXO N°4

ELEMENTOS ASOCIADOS CON LA GESTIÓN EMPRESARIAL

- **Estrategia Corporativa:** Comprende el alineamiento estratégico con la estrategia de la corporación.
- **Estrategia Empresarial:** Comprende el direccionamiento estratégico de la empresa subsidiaria. Incluye, pero sin limitar, resultados análisis del entorno, visión, misión, valores empresariales, oportunidades, amenazas, fortalezas, debilidades, factores críticos de éxito, objetivos estratégicos y metas.
- **Plan Estratégico:** Comprende la evaluación del accionar en la ejecución del Plan Estratégico, cumplimiento de acciones estratégicas, objetivos, indicadores, la determinación y evaluación de los resultados alcanzados con respecto a los esperados así como las acciones correctivas que procedan y su seguimiento.
- **Plan Financiero:** Explica la actividad económica y financiera de la empresa incluyendo la medición de la salud financiera. Asimismo, comprende la expresión en cifras de lo que se espera en esa materia así como la fijación de objetivos, estudio y selección de los criterios, de las estrategias financieras y económicas que se usarán para alcanzarlos, la ejecución de acciones y seguimiento de los resultados y criterios determinados.
- **Gestión Regulatoria:** Comprende la gestión tarifaria, cumplimiento de requerimientos de información regulatoria, cumplimiento de normativa técnica del ente regulador, aplicación efectiva y eficiente de los recursos tarifarios otorgados (ejecución de inversiones, gastos, partidas amortizables -licencias y software-, seguros, canon).
- **Demandas y Litigios:** Comprende la atención diligente de los procesos judiciales donde tiene participación la CNFL; la determinación de eventuales daños y su materialidad.
- **Gestión de Ingresos:** Comprende ingresos monetarios que recibe la empresa producto de sus ventas de bienes y servicios así como de otros ingresos recibidos por ejecución de otras actividades complementarias. Asimismo, las acciones emprendidas para incrementar y mantener los ingresos que permitan obtener la utilidad de operación y neta requerida.
- **Gestión de Gastos:** Comprende gastos de la empresa producto de la ejecución de la estrategia empresarial, de la gestión operativa, financiera y legal. Asimismo, las acciones emprendidas para la reducción del gasto a niveles requeridos de eficiencia operativa y financiera así como la consideración de los límites tarifarios reconocidos, según corresponda.
- **Gestión de la Deuda y covenants:** Comprende las acciones realizadas sobre el estudio del mercado financiero para mejorar las condiciones de la deuda de la empresa, la evaluación de opciones de financiamiento y cumplimiento de compromisos derivados de la deuda.
- **Gestión de Inversiones:** Comprende acciones realizadas para identificar el monto requerido que permita desarrollar inversiones; la planificación, ejecución y evaluación de las inversiones, la optimización de tiempos y recursos involucrados así como la consideración de los límites tarifarios reconocidos, según corresponda.

- **Gestión de Convenios y Contrataciones:** Comprende la formalización y ejecución de los convenios y contrataciones de la empresa así como el seguimiento a las obligaciones adquiridas y beneficios alcanzados.
- **Gestión de Clientes:** Comprende la identificación de clientes y su perfil, la estrategia y ejecución de acciones para su relacionamiento con la empresa incluyendo la atracción, retención y fidelización de clientes.
- **Gestión de las Tecnologías de información y comunicaciones (TIC):** Comprende acciones de planificación, ejecución y seguimiento orientadas al suministro de productos y servicios de TIC que apoyen la ejecución y optimización de procesos empresariales así como brindar soluciones que generen valor agregado en los servicios empresariales y gestión de clientes.
- **Gestión del Recurso Humano:** Comprende la planificación, organización y desarrollo de acciones para promover el desempeño eficiente del persona trabajadora. Incluye contratación, condiciones salariales y de perfil del puesto, formación, derechos laborales, seguridad y salud ocupacional, evaluación del desempeño, entre otros.
- **Gestión Operativa:** Comprende acciones orientas a la ejecución de los procesos internos y administración de los recursos involucrados así como a las mejoras de los procesos con el fin de aumentar su capacidad de alcanzar los objetivos y metas operativas.
- **Gestión de Servicios Empresariales e Innovación:** Incluye la gestión realizada por los procesos de la empresa asociada con la prestación de los servicios, indicadores técnicos así como acciones orientadas a la inclusión de recursos y desarrollo de actividades de innovación que permitan brindar bienes y servicios de valor agregado a los clientes y a los procesos empresariales.
- **Gestión de Riesgos y Control Interno:** Comprende la identificación, valoración, evaluación y tratamiento de riesgos así como elementos y actividades de control interno, de conformidad con normativa técnica y legal vinculante asociada.



ANEXO N°5
ELEMENTOS BASE PARA EL CÁLCULO DEL ÍNDICE DE EFICACIA

INDICADOR: Eficacia en el cumplimiento de las recomendaciones.

OBJETIVO: Medir la eficacia en el cumplimiento de las recomendaciones emitidas en los informes de Auditoría Interna.

DESCRIPCIÓN: Expresa el nivel de eficacia con el que la dependencia encargada atiende las recomendaciones emitidas en cada informe de auditoría. Se asigna una calificación por recomendación, de acuerdo con el estado (Atendida, En Proceso y Pendiente); para ello, se realiza una sumatoria de la calificación obtenida de las recomendaciones emitidas a la dependencia, se divide entre el número de esas recomendaciones y se multiplica por 100.

FÓRMULA:

$$\text{Eficacia} = \left(\frac{\sum_{i=1}^n P_i}{n} \right) * 100$$

Dónde:

n = Número de recomendaciones por informe

P_i = Parámetro de cumplimiento por recomendación, según estado de atención

Parámetro de cumplimiento

| | |
|-----------------------|------|
| Mejora (Atendida) | 1 |
| Progreso (En Proceso) | 0,50 |
| Desafío (Pendiente) | 0 |

Parámetro de Comparación

Criterio

| | |
|-----------------------|----------------------------------|
| X ≥ 95 | Excelente |
| 95 > X ≥ 85 | Muestra una eficacia razonable |
| 85 > X ≥ 70 | Presenta oportunidades de mejora |
| X < 70 | Requiere acciones inmediatas |

Fuente: Ficha Técnica Eficacia Índice Institucional de Cumplimiento de Disposiciones y Recomendaciones de la Contraloría General de la República.