



**AUDITORÍA  
INTERNA**

INFORME DE LABORES

**I SEMESTRE**

**2023**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	4
1. OBJETIVOS .....	6
2. ALCANCE .....	6
3. RESULTADOS .....	6
3.1 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO 2023 .....	7
3.1.1 SERVICIOS DE AUDITORÍA.....	7
3.1.2 SERVICIOS PREVENTIVOS.....	10
3.1.3 ACTIVIDADES DE GOBERNANZA DE LA AUDITORÍA INTERNA .....	12
3.1.4 PROGRAMACIÓN DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES .....	12
3.2 UNIDAD AUDITORÍA PROCESOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y TÉCNICOS .....	15
SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2023 .....	15
SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE COMENTAR CON EL AUDITADO.....	16
SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN .....	16
SERVICIO DE AUDITORÍA EN PROCESO DE EJECUCIÓN .....	16
SERVICIO PREVENTIVO COMUNICADO EN EL PERÍODO 2023.....	17
SERVICIO PREVENTIVO DE ADVERTENCIA.....	17
SERVICIO DE AUTORIZACIÓN DE LIBROS .....	25
ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO .....	25
3.2.1 ÁREA AUDITORÍA PROCESOS DE DIRECCIÓN, GESTIÓN DE RECURSOS Y DE MEJORA .....	39
SERVICIOS DE AUDITORÍA CON INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2023.....	39
SERVICIOS DE AUDITORÍA CON INFORME PARCIAL COMUNICADO A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2023.....	61
SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE COMENTAR CON EL AUDITADO.....	131
SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN .....	131
SERVICIO DE AUDITORÍA EN PROCESO DE EJECUCIÓN .....	132
ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO .....	133
SERVICIO PREVENTIVO COMUNICADO EN EL PERÍODO 2023.....	156
3.2.2 ÁREA AUDITORÍA TÉCNICA PROCESOS DE REALIZACIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS .....	157
SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2022 .....	157
SERVICIOS DE AUDITORÍA EN EJECUCIÓN CON INFORME PARCIAL COMUNICADO A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2023 .....	158
SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN PERÍODO 2023.....	159
SERVICIOS CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE COMENTAR CON EL AUDITADO .....	163
SERVICIOS CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN POR LA JEFATURA .....	163
SERVICIOS EN PROCESO DE EJECUCIÓN.....	164
SERVICIOS PENDIENTES .....	165
SERVICIO PREVENTIVO.....	167
ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO .....	167
3.3 UNIDAD AUDITORÍA ATENCIÓN DE DENUNCIAS, GOBERNANZA E INNOVACIÓN .....	189
SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORME COMUNICADO A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2023.....	189
SERVICIOS DE AUDITORÍA EN EJECUCIÓN CON INFORME PARCIAL COMUNICADO .....	190

SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE COMENTAR CON EL AUDITADO.....	190
SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN POR LA JEFATURA.....	191
SERVICIOS DE AUDITORÍA EN EJECUCIÓN CON INFORME PARCIAL EN REVISIÓN POR LA JEFATURA .....	192
SERVICIOS DE AUDITORÍA EN PROCESO DE EJECUCIÓN.....	192
SERVICIOS PREVENTIVOS .....	192
ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO .....	192
ATENCIÓN DE DENUNCIAS .....	241
GOBERNANZA DE LA AUDITORÍA INTERNA .....	241
6.4.1 REVISIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA AUDITORÍA INTERNA .....	241
6.4.2 EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAS DERIVADAS DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA AUDITORÍA INTERNA .....	241
6.4.3 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA AUDITORÍA INTERNA .....	242
6.4.4 ADMINISTRACIÓN PLAN DE CAPACITACIÓN ANUAL .....	242
6.4.5 ADMINISTRACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA AUDITORÍA INTERNA .....	243
6.4.6 GESTIÓN DE INFORMES DE DESEMPEÑO DE LA AUDITORÍA INTERNA .....	244
6.4.7 ADMINISTRACIÓN INDICADORES DE GESTIÓN DE LA AUDITORÍA .....	245
6.4.10 GESTIÓN SOBRE LA ATENCIÓN DE REGULACIONES EMITIDAS POR LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA PARA LAS AUDITORÍAS INTERNAS .....	246
6.4.11 SOPORTE TÉCNICO EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN .....	247
6.4.12 REPORTE SEMESTRAL PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN SUPERIORES A \$500.000 ...	248
4. LIMITACIONES Y DESAFÍOS .....	251
5. LOGROS RELEVANTES .....	251
6. CONCLUSIONES .....	251
7. RECOMENDACIONES .....	251
ANEXO No. 1 .....	253
ANEXO No. 2 .....	255
ANEXO No. 3 .....	258
ANEXO No. 4 .....	264

## INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

### *"...2.1 Administración*

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

...

### *2.2.4 Control del plan de trabajo anual*

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

...

### *2.6 Informes de Desempeño*

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

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

...

### *2.11 Seguimiento de acciones*

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

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

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

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

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

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

*"Artículo 41. Programa de seguimiento*

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

*...*

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

El presente Informe comunica los principales resultados de la ejecución del Plan de Trabajo Anual del 2023 de la Auditoría Interna durante el primer semestre del 2023, tomando como base las actividades programadas y ejecutadas para ese período. Asimismo, se hace referencia a los servicios de auditoría concluidos y/o comunicados (incluye los aspectos relevantes determinados sobre procesos de control, de dirección y de gestión del riesgo), por cada dependencia de auditoría que integra la estructura de este órgano auditor y asesor; las recomendaciones giradas correspondientes en el primer semestre del 2023 y los resultados de los estudios de seguimiento que se realizaron en el período, con fecha de corte que se indica en cada informe de cumplimiento a las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, así como el estado de las advertencias y asesorías emitidas en servicios preventivos de períodos anteriores, considerados para el seguimiento. Igualmente, el reporte del estado de las disposiciones de la Contraloría General de la República, según fuera del conocimiento de esta Auditoría. También, se presentan las principales limitaciones para el cumplimiento del Plan.

La Auditoría Interna elaboró y remitió a la Contraloría General de la República, el Plan de Trabajo Anual del 2023, el cual fue enviado el 10-11-2022 para conocimiento del Ente Contralor, mediante el Sistema de Planes de Trabajo para las Auditorías Internas (PAI), implementado por ese Ente, con el propósito de agilizar y robustecer las estrategias de fiscalización. De igual forma, para conocimiento y análisis, se remitió dicho Plan al Consejo de Administración el 03-11-2022, mediante oficio 1001-0654-2022 y fue conocido por ese Órgano Colegiado, en la Sesión No. 2612, del 14-11-2022.

Asimismo, en cumplimiento de lo establecido en el segundo párrafo de la norma 2.2.3, contenida en el documento "Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público", emitidas por la Contraloría General de la República que indica:

*"...Las modificaciones al plan de trabajo anual que se requieran durante su ejecución, deben comunicarse oportunamente al jerarca. ..."*, mediante oficios 1001-0074-2023<sup>2</sup>, del 02-03-2023; 1001-0152-2023, del 24-03-2023 y 1001-0248-2023, del 15-06-2023, se comunicó al Consejo de

<sup>1</sup> Publicado La Gaceta No. 34 del 21-02-2022

<sup>2</sup> Léase correctamente 1001-0073-2023

Administración, las modificaciones del Plan de Trabajo Anual 2023; el detalle de las modificaciones al Plan, fueron conocidas por el Órgano Colegiado en las Sesiones No. 2623, del 13-03-2023; No. 2626, del 11-04-2023 y No. 2638, del 27-07-2023, en su orden.

Cabe indicar que, las citadas modificaciones al Plan fueron comunicadas los días 02-03-2023, 11-04-2023 y 15-06-2023, respectivamente, para conocimiento del ente Contralor, mediante el Sistema de Planes de Trabajo para las Auditorías Internas (PAI).

Por lo tanto, a partir de las modificaciones al Plan de Trabajo Anual del 2023, se presenta este Informe de Labores.

## 1. OBJETIVOS

- a) Cumplir con lo establecido en el artículo 22 (inciso g), de la Ley General de Control Interno, las normas 2.1 Administración y 2.6 Informes de Desempeño, señaladas en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público y, el inciso c. del artículo 18 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna.
- b) Informar al Consejo de Administración de la CNFL, sobre el avance en el cumplimiento del Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna 2023, durante el primer semestre del 2023.
- c) Detallar el estado del cumplimiento de las recomendaciones validadas por esta Auditoría Interna, en el primer semestre del 2023 y, de las disposiciones de la Contraloría General de la República, éstas últimas, cuando sean del conocimiento de esta Auditoría Interna.

## 2. ALCANCE

Para la elaboración de este Informe se analizó la programación y ejecución de los estudios de auditoría, el Sistema de Gestión Documental de la Auditoría Interna, el Sistema Gestión de Procesos Administrativos (GPAX) de la Auditoría Interna y, otras actividades relacionadas con el Plan de Trabajo Anual del 2023. Además, se revisó el Presupuesto y su ejecución, así como el cumplimiento del Plan de Capacitación durante el primer semestre del 2023.

## 3. RESULTADOS

En el presente documento se informa sobre el estado de los **29 Servicios de Auditoría** programados para el año 2023, detallando por cada una de las dependencias de la Auditoría Interna, cuáles se concluyeron en el primer semestre y de éstos, cuáles se encuentran con informe comunicado a la Administración, con la indicación del proceso, alcance, referencia de la nota y la dirección, unidad, área y/o proceso de la Administración a la cual se dirigió; los principales aspectos evaluados y las recomendaciones giradas a los responsables de las actividades auditadas y, cuáles se encuentran en proceso de revisión por la jefatura. Asimismo, se señalan los servicios que se encuentran en proceso de ejecución y pendientes de iniciar. Igualmente, se detallan los informes comunicados, producto de los resultados de servicios de auditoría concluidos en el período anterior, pero que, por sus características, requerían validación en el año 2023.

Por otra parte, se informa del estado de los **52 Estudios de Seguimiento** programados, sobre recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, en informes comunicados a la Administración; cuántos se concluyeron en este primer semestre y el detalle del resultado del estado (aplicadas, en proceso y pendientes), de las recomendaciones validadas en el período.

Además, se informa de los **Servicios Preventivos** comunicados en el período, que corresponden a situaciones que fueron del conocimiento de esta Auditoría Interna y sobre las cuales, se determinó necesario dar a conocer los resultados a la Administración.

También, se informa sobre los **Servicios de Autorización de Libros** brindados en el período, así como, la atención de **11 actividades de Gobernanza** de la auditoría (aseguramiento de la calidad y servicios técnicos de apoyo).

### 3.1 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO 2023

#### 3.1.1 SERVICIOS DE AUDITORÍA

Se programó, en el Plan de Trabajo Anual 2023, la realización de **31** servicios de auditoría; se realiza la distribución de dichos servicios, según el detalle mostrado en la siguiente tabla:

**Tabla No. 1**  
**Servicios de Auditoría Programados en el año 2023**

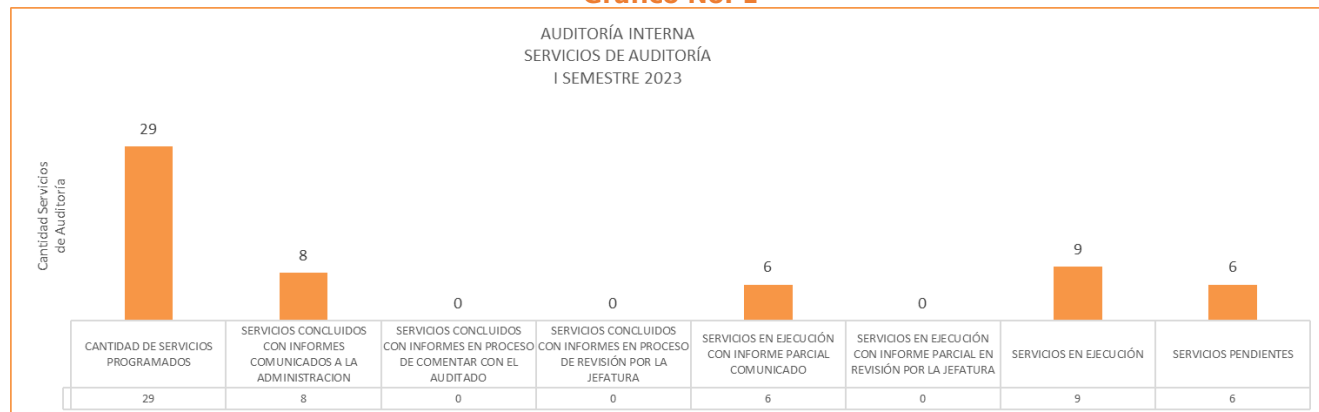
Descripción	Cantidad de estudios
Unidad Auditoría Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos	2
Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora	11
Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios	13
Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación	3
<b>Total</b>	<b>29</b>

Fuente: Plan de Trabajo Anual 2023

De los **29** servicios de auditoría programados y comunicados en el Plan de Trabajo Anual 2023 se pudieron asignar para su ejecución y conclusión, **8** o sea un **28 %**; servicios en ejecución con informe parcial comunicado a la Administración **6 (21%)**; estaban en ejecución **7 (24%)** y quedaron pendientes **8 (28%)**.

Cabe indicar que, en el primer semestre del 2023, se comunicó 1 servicio de auditoría concluido del periodo 2022.

**Gráfico No. 1**



Fuente: Registro Especial Seguimiento Estado Estudios- Auditoría Interna, GPax 2023

**Nota:** Se comunicaron al Consejo de Administración modificaciones al Plan de Trabajo Anual 2023, mediante oficios 1001-0074-2023, del 02-03-2023; 1001-0152-2023, del 24-03-2023 y 1001-0248-2023, del 15-06-2023.

En el primer semestre del 2023, se comunicaron a la Administración **22** informes de servicios de auditoría con indicación del proceso, alcance, referencia de la nota y la dirección, unidad, área y/o proceso de la Administración a la cual se dirigió; los principales aspectos evaluados y las recomendaciones giradas a los responsables de las actividades auditadas.

### Elementos asociados con la gestión empresarial

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

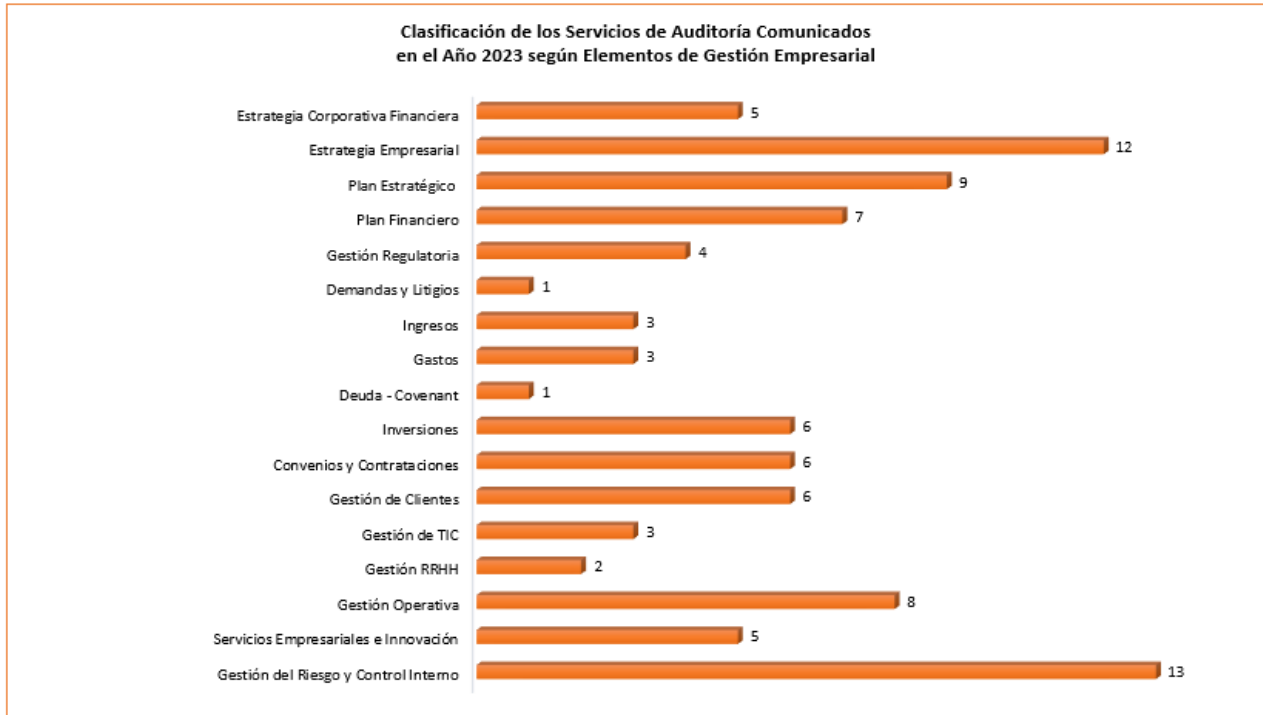


**Fuente:** Elaboración propia, según criterios de Auditoría Interna y considerando los componentes del modelo de control COSO-ERM Gestión del Riesgo Empresarial— Integrando Estrategia y Desempeño

En el contexto de la citada Gestión Empresarial, se determinó que los servicios de auditoría comunicados a la Administración en el primer semestre 2023 tienen una vinculación con aspectos comprendidos en los elementos de dicha gestión. En el gráfico siguiente se muestra la cantidad de servicios vinculados por tipo de elemento.



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



**Fuente:** Registro especial estadísticas integral Auditoría Interna 2023

De los **14** servicios de auditoría con informes comunicados a la Administración, en el primer semestre del 2023, se emitieron **49 recomendaciones** a las dependencias responsables de implementarlas, con el propósito de contribuir a que la Administración tome las acciones necesarias para atender las oportunidades de mejora, fortaleciendo el Sistema de Control Interno y los procesos de dirección, minimizando el nivel de riesgo de las actividades evaluadas, y coadyuvar en el cumplimiento eficiente, efectivo y económico de los objetivos empresariales.

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

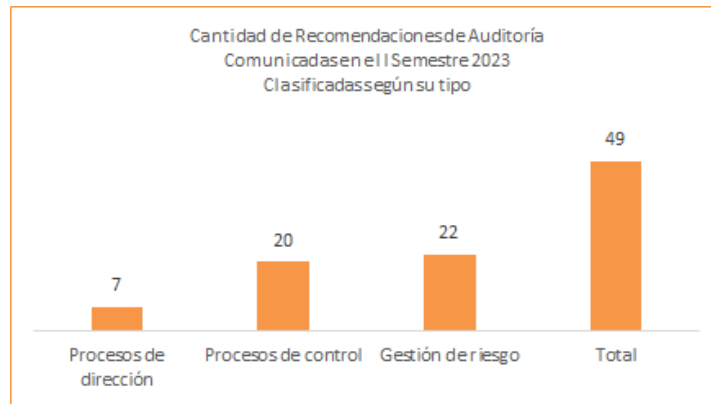
En concordancia con la norma 2.6 contenida en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (R-DC-119-2009), la cual indica que: *"El Auditor Interno debe informar de manera oportuna y al menos anualmente, sobre lo siguiente...c) Asuntos relevantes sobre dirección, exposiciones al riesgo y control, así como otros temas de importancia"*; a través del examen de los servicios de auditoría, se determinó que, de los informes de auditoría comunicados en el primer semestre del 2023, las recomendaciones se orientaron a fortalecer las situaciones detectadas en los siguientes aspectos:

**Tabla No. 2**  
**Cantidad de Recomendaciones de Auditoría Interna de servicios de auditoría clasificadas según su tipo del primer semestre 2023**

Tipo de Asunto Relevante			Total
Dirección	Control	Riesgo	
7	20	22	49

**Fuente:** Sistema Gestión Documental, Sistema GPAX Auditoría Interna 2023

**Gráfico No. 3**



**Fuente:** Sistema Gestión Documental, Sistema GPax Auditoría Interna

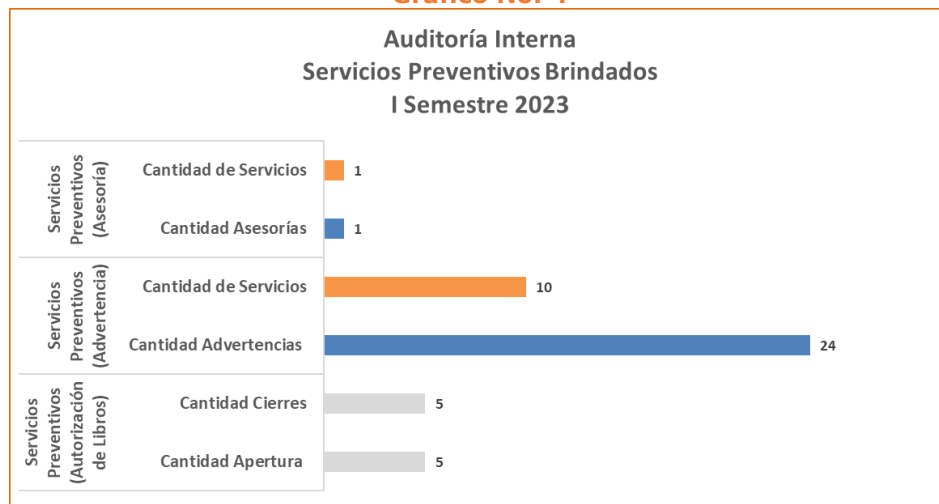
De conformidad con el resultado anterior, la mayor parte las recomendaciones de esta Auditoría Interna están dirigidas a la Gestión del Riesgo y Procesos de Control, lo que refleja que la CNFL requiere fortalecer su Sistema de Control Interno, en cumplimiento a la normativa, sanas prácticas y al logro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

### 3.1.2 SERVICIOS PREVENTIVOS

Producto de los servicios de auditoría realizados y de la atención de denuncias, se determinó necesario comunicar en el primer semestre, **10** servicios preventivos de advertencia y **1** servicio preventivo de asesoría, con un total de **24** advertencias y **1** asesoría.

Además, en el primer semestre se procedió con el cierre de los libros de actas del Consejo de Administración No. 54, 55, 56, 57 y 58, así como la apertura de los libros No. 55, 56, 57, 58 y 59; este servicio se brindó a través de la gestión realizada en coordinación con la Secretaría del Consejo de Administración.

**Gráfico No. 4**



**Fuente:** Sistema Gestión Documental, Sistema GPax Auditoría Interna 2023, Archivo de Gestión Auditoría Interna

Asimismo, se determinó que, de los oficios preventivos de auditoría comunicados en el primer semestre del 2023, las advertencias se orientaron a fortalecer las situaciones detectadas en los siguientes aspectos:

**Tabla No. 3.1**  
**Cantidad de Advertencias de Auditoría Interna de servicios preventivos clasificadas según su tipo del primer semestre 2023**

Tipo de Asunto Relevante			Total
Dirección	Control	Riesgo	
10	2	12	24

**Fuente:** Sistema Gestión Documental, Sistema GPax Auditoría Interna 2023

**Tabla No. 3.2**  
**Resumen Servicios Preventivos de Advertencia Correspondientes al primer semestre 2023**

No.	Nombre	Oficio de Comunicación Resultados	Dirigido a
<b>1</b>	Servicio preventivo de advertencia sobre pagos a personas trabajadoras de la CNFL ordenadas por autoridades competentes ante sentencias judiciales.	1001-0130-2023	Gerencia General
<b>2</b>	Servicio preventivo de advertencia sobre pagos a personas trabajadoras de la CNFL ordenadas por autoridades competentes ante sentencias judiciales. Referencia 1001-0130-2023.	1001-0135-2023	Consejo de Administración
<b>3</b>	Complemento. Servicio preventivo de advertencia sobre pagos a personas trabajadoras de la CNFL ordenadas por autoridades competentes ante sentencias judiciales. Referencia 1001-0130-2023	1001-0137-2023	Gerencia General con copia al Consejo de Administración
<b>4</b>	Servicio Preventivo de Advertencia relacionado con registro de cuotas asociadas con colegios profesionales	1001-0159-2023	Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano
<b>5</b>	Servicio Preventivo de Advertencia, relacionado con el servicio de auditoría 4.3.1 Administración de contratos y convenios generales	1001-0196-2023	Gerencia General
<b>6</b>	Servicio preventivo de advertencia relacionado con la gestión de remuneraciones (salario único)	1001-0207-2023	Consejo de Administración
<b>7</b>	Servicio Preventivo de Advertencia sobre movilidad laboral dirigida para personal pre-calificado y regulaciones sobre liquidación de derechos.	1001-0219-2023	Gerencia General
<b>8</b>	4.3.2 Contratación Administrativa. Servicio Preventivo de Advertencia, relacionado con el mantenimiento de infraestructura física del primer piso área de recepción principal Edificio Central.	1001-0241-2023	Dirección Administración y Finanzas
<b>9</b>	4.3.1 Administración de contratos y convenios generales Ref. contratación No. 2020PP-000001-0000200001	1001-0322-2023	Gerencia General
<b>10</b>	4.3.1 Administración de contratos y convenios generales. Ref. Convenio de préstamo temporal de trabajador entre CNFL y el Consejo Director del Mercado Eléctrico Regional	1001-0330-2023	Gerencia General

**Fuente:** Sistema Gestión Documental, Sistema GPax Auditoría Interna

**Tabla No. 3.3**  
**Resumen Servicios Preventivos de Asesoría Comunicados**  
**Correspondientes al primer semestre 2023**

No.	Nombre	Oficio de Comunicación Resultados	Dirigido a
1	SIIG Servicio de preventivo de asesoría: Consideraciones para el registro de la información, sobre el avance de la estrategia empresarial, incorporada por las instancias respectivas en el Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG) 4.1.2 Seguimiento a la Estrategia Empresarial 2019-2023	1001-0337-2023	Dirección Estrategia Empresarial

**Fuente:** Sistema Gestión Documental, Sistema GPax Auditoría Interna

### 3.1.3 ACTIVIDADES DE GOBERNANZA DE LA AUDITORÍA INTERNA

Se programaron 11 actividades de Gobernanza de la Auditoría Interna (incluyen aseguramiento de la calidad y servicios de apoyo), de las cuales 2 se encuentran concluidas, 3 se encuentran en ejecución con informe parcial comunicado, 5 están siendo ejecutadas y 1 se encuentra pendiente.

### 3.1.4 PROGRAMACIÓN DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

De la programación de los **52** estudios de seguimiento, incluye la validación del estado de las recomendaciones, advertencias y asesorías comunicadas en períodos anteriores, se concluyeron **24**, lo que representa un **46 %** del total programado, tal como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla No. 4.1**

ESTUDIOS SEGUIMIENTOS CONCLUIDOS 2023					
DEPENDENCIA DE AUDITORÍA	PROGRAMACIÓN ANUAL	CONCLUIDOS I SEMESTRE		TOTAL ANUAL	
		CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Unidad Auditoría Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos	2	1	50%	<b>24</b>	<b>46%</b>
Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora	22	8	36%		
Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios	19	9	47%		
Unidad Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación	9	6	67%		
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>24</b>	<b>46%</b>		

**Fuente:** Plan de Trabajo Anual 2023, Registro especial estadísticas Auditoría Interna, Sistema de Gestión Documental – Auditoría Interna, Sistema GPax

De un total de **97 recomendaciones** en proceso y pendientes de atender por parte de los titulares subordinados responsables, correspondientes a los estudios de seguimiento realizados en el **primer semestre** del 2023, se determinó que **2** (2 %) fueron desestimadas y **2** (2 %) no fueron validadas; por lo tanto, de las 80 restantes **55** (65 %) han sido atendidas, **21** (25 %) se encontraban en proceso, **4** (5 %) pendientes, según la fecha indicada en cada uno de los informes comunicados, tal como se detalla a continuación:

**Tabla No. 4.2**

ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES VALIDADAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2023							
DEPENDENCIA DE AUDITORÍA	CANTIDAD	ATENDIDAS		EN PROCESO		PENDIENTES	
		CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora	43	36	84%	7	16%	0	0%
Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios	37	19	51%	14	38%	4	11%
Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación	17	15	88%	0	0%	2	12%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>70</b>	<b>72%</b>	<b>21</b>	<b>22%</b>	<b>6</b>	<b>6%</b>

**Fuente:** Registro especial estadísticas Auditoría Interna, Sistema de Gestión Documental – Auditoría Interna, Sistema GPax 2023

**Nota:** La APDGRM muestra 1 recomendación desestimada y 2 no validadas, en tanto, la ATPRGR 1 desestimada.

De **21** recomendaciones en proceso, se debió trasladar **7** a la Gerencia General, debido a que el plazo establecido para su atención venció por parte de la Dirección encargada.

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

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

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

Por otra parte, de un total de **72 advertencias validadas**, correspondientes a los estudios de seguimiento realizados en el **primer semestre** del 2023, se determinó que **35** (49 %) se encuentran en mejora, **36** (50 %) se mantienen y **1** (1 %) en deterioro a la fecha de los informes comunicados, tal como se detalla a continuación:

**Tabla No. 4.3**

<b>SEGUIMIENTO A SERVICIOS PREVENTIVOS DE ADVERTENCIA VALIDADOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2023</b>								
Oficio	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se le eleva Resultado del Seguimiento	Oficio del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado		
						En mejora	Se mantiene	En deterioro
1001-0654-2020	01-12-2020	Gerencia General	Gerencia General	1001-0074-2023	2	1	1	0
1001-0332-2019	28-01-2021	Gerencia General	Gerencia General	1001-0177-2023	8	7	0	1
1001-0412-2022	06-09-2022	Gerencia General	Gerencia General	1001-0247-2023	14	0	14	0
1001-0103-2022	09-03-2022	Gerencia General	Gerencia General	1001-0255-2023	11	7	4	0
1001-0104-2022	09-03-2022	Gerencia General	Gerencia General	1001-0256-2023	18	11	7	0
1001-0807-2021	10-12-2021	Consejo de Administración	Gerencia General	1001-0276-2023	17	8	9	0
1001-0201-2022	25-04-2022	Consejo de Administración	Gerencia General	1001-0277-2023	2	1	1	0
<b>Total, Auditoría Interna</b>					<b>72</b>	<b>35</b>	<b>36</b>	<b>1</b>

**Fuente:** Registro especial estadísticas Auditoría Interna, Sistema de Gestión Documental – Auditoría Interna, Sistema GPAX 2023

### 3.2 UNIDAD AUDITORÍA PROCESOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y TÉCNICOS

#### SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2023

#### PROCESO ADMINISTRAR LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA / ADMINISTRAR GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN REGULATORIA DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD

##### 1. SERVICIO: 3.2.1 Cumplimiento de regulaciones emitidas por ARESEP y MINAE

Proceso: Mejora. Alcance: Realizar el seguimiento de requisitos de entes reguladores y fiscalizadores.

##### **Resultados del servicio de auditoría 3.2.1 Cumplimiento de regulaciones emitidas por ARESEP y MINAE**

**Oficio 1001-0289-2023 enviado el 11 de julio de 2023**

**DIRIGIDO:** Dirección Estrategia Empresarial

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el proceso de cumplimiento de regulaciones emitidas por ARESEP y MINAE, en donde se corroboró el cumplimiento de la normativa técnica y jurídica que regula esa actividad para el año 2022 y año 2023, en aspectos tales como:

Requisitos regulatorios (de admisibilidad y de información periódica) comunicados a la CNFL por la ARESEP en resoluciones tarifarias y otras resoluciones, así como lineamientos establecidos por el MINAE a los prestatarios del servicio público de electricidad incluyendo compromisos en el seno de la Comisión Nacional de Energía (CONACE)

Ley General de Control Interno No. 8292, artículo 10: "*Responsabilidad por el sistema de control interno*".

Normas de Control Interno para el Sector Público No. R-CO-9-2009, Normas: 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso b) y 4.5.1 Supervisión constante; 5.6 Calidad de la información.

Resolución RRG-7635-2007, Informe de quejas y denuncias de los prestadores de Servicios Públicos Regulados, puntos 2 y 4.

Reglamento General para la Clasificación y Manejo de Residuos Peligrosos, No. 37788-SMINAE.

Manual para la Gestión de Residuos inciso 2.8.3 Área Gestión Ambiental y Recursos Naturales.

#### RECOMENDACIONES

(gestión del riesgo)

**1) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que, se refuercen los mecanismos de coordinación, articulación y seguimiento entre las diferentes dependencias que intervienen en este cambio de tecnología y en el cumplimiento de las metas establecidas en el PNDIP.**

(gestión del riesgo)

**2) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que, se analice la acumulación y disposición de residuos peligrosos; en tal sentido, se agilice la gestión que corresponde, según la normativa que regula este proceso.**

(gestión del riesgo)

**3) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que, se solicite a las jefaturas de las dependencias responsables de remitir los informes periódicos regulatorios, se analice la conveniencia y comuniquen los resultados, de contar con un documento guía, para la elaboración de aquellos informes que, por su complejidad, participación de más de un sistema de información para la obtención de datos, posibles reprocesos en la atención del requerimiento, dependencia de un trabajador para realizarlos, entre otros criterios, sea útil disponer de ésta herramienta de gestión y control.**

#### **SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE COMENTAR CON EL AUDITADO**

Durante el primer semestre del 2023 no se presentaron servicios de auditoría en dicho estado.

#### **SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN**

Durante el primer semestre del 2023 no se presentaron servicios de auditoría en dicho estado.

#### **SERVICIO DE AUDITORÍA EN PROCESO DE EJECUCIÓN**

##### **PROCESO REMUNERAR AL RECURSO HUMANO**

##### **1. SERVICIO: 3.1.1 Declaración Jurada de Bienes**

Proceso: Gestionar el talento humano. Subproceso: Administrar las relaciones obrero patronal.  
Alcance: Declaraciones juradas.

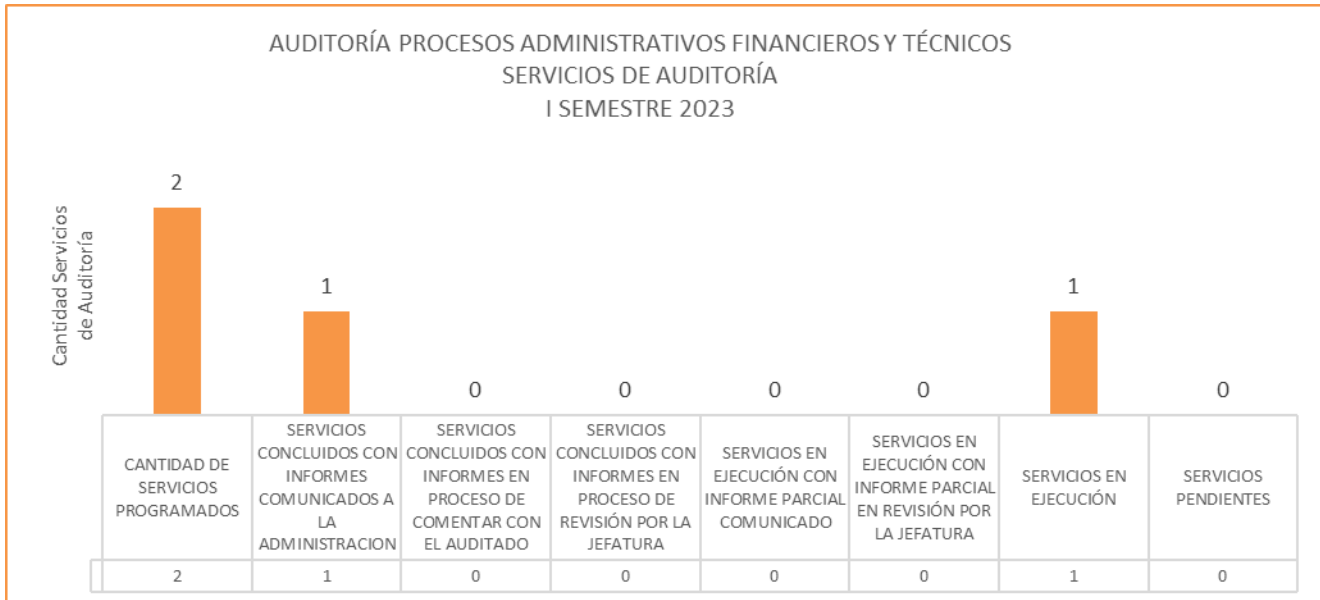
##### **OBJETIVO**

Verificar que la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano esté cumpliendo con el deber de informar sobre los funcionarios que deben presentar las declaraciones juradas de bienes, en atención al artículo 80 del Reglamento a la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.

En resumen, de **2** servicios de auditoría programados en el año 2023, **1 (50%)** se encuentran concluidos y con informes comunicados a la Administración; **1 (50%)** servicio en ejecución.



**Gráfico No. 5**



**Fuente:** Registro Especial Estadísticas Unidad Auditoría Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos, GPAX /2023

**Tabla No. 5**  
**Resumen Servicios Comunicados**  
**Correspondientes al Primer Semestre 2023**

No.	Nombre	Oficio de Comunicación Resultados	Dirigido a
1	3.2.1 Cumplimiento de regulaciones emitidas por ARESEP y MINAE	1001-0289-2023	Dirección Estrategia Empresarial

**Fuente:** Registro Especial Estadísticas Unidad Auditoría Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos, GPAX /2023, Sistema Gestión Documental Auditoría

## CONSIDERACIONES

Sobre la ejecución de las labores desempeñadas por la Unidad Auditoría Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos, no se determinan consideraciones de especial atención.

## SERVICIO PREVENTIVO COMUNICADO EN EL PERÍODO 2023

### SERVICIO PREVENTIVO DE ADVERTENCIA

#### PROCESO GESTIONAR EL TALENTO HUMANO

##### 1. SERVICIO 3.3.1 Servicios preventivos y estudios especiales

**Servicio preventivo de advertencia sobre pagos a personas trabajadoras de la CNFL ordenadas por autoridades competentes ante sentencias judiciales.**

**Oficio 1001-0130-2023, enviado el 13 de marzo de 2023**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

Nota: Se recibió respuesta de la Gerencia General mediante oficio 2001-0368-2023 del 21-03-2023

**Servicio preventivo de advertencia sobre pagos a personas trabajadoras de la CNFL ordenadas por autoridades competentes ante sentencias judiciales. Referencia 1001-0130-2023.**

**Oficio 1001-0135-2023, enviado el 17 de marzo de 2023**

**DIRIGIDO:** Consejo de Administración

Nota: Fue conocido por el Consejo de Administración en la sesión No. 2625 del 27-03-2023

**Complemento. Servicio preventivo de advertencia sobre pagos a personas trabajadoras de la CNFL ordenadas por autoridades competentes ante sentencias judiciales. Referencia 1001-0130-2023**

**Oficio 1001-0137-2023, enviado el 17 de marzo de 2023**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

Nota: Se recibió respuesta de la Gerencia General mediante oficio 2001-0368-2023 del 21-03-2023 y fue conocido por el Consejo de Administración en la sesión No. 2625 del 27-03-2023

**Servicio Preventivo de Advertencia sobre movilidad laboral dirigida para personal pre-calificado y regulaciones sobre liquidación de derechos.**

**Oficio 1001-0219-2023, enviado el 29 de mayo de 2023**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

Nota: Se recibió respuesta de la Gerencia General mediante oficio 2001-0790-2023 del 14-06-2023

**Servicio preventivo de advertencia relacionado con la gestión de remuneraciones (salario único)**

**Oficio 1001-0207-2023 enviado el 15 de mayo de 2023**

**DIRIGIDO:** Consejo de Administración

**SITUACIÓN DETERMINADA**

**D.1)** La Jefatura de la anterior Unidad Talento Humano, mediante oficio 2601-1170-2018 del 18-12-2018 comunicó al Gerente General a. i:

*"...En referencia al caso comentado con Don Víctor y su persona, con respecto a la viabilidad de mantener el nombramiento actual o del cambio a la modalidad de salario base más pluses; consideramos que las diferentes alternativas requieren un análisis legal; razón por la cual hemos contratado servicios de asesoría de la firma BDS Asesores, mediante SIACO 1992, para contar con un criterio jurídico objetivo para resolver este tema. Considerando lo anterior, le solicito su autorización para extender por dos meses más el contrato que vence a finales de año, de tal forma que nos permita contar con el criterio solicitado y tomar una decisión acorde con la normativa legal..."*

**D.2)** La firma BDS Asesores, en oficio OP18-1065 del 10-01-2019, comunicó a la jefatura de la anterior Unidad Talento Humano:

*"...2.1 Sobre la implementación del salario único*

*Debe entenderse el salario único o global como aquel esquema que reconoce en un solo rubro la plenitud de los montos salariales que le corresponden o pudieran llegar a corresponderle al trabajador al momento de su contratación, en el caso de trabajadores contratados bajo el régimen de salario base más pluses. En este sentido, el salario único corresponde a un salario global, bajo el supuesto de que el mismo contempla, en una sola entrega, cualquier plus o reconocimiento salarial que el puesto ostente, aparte de la retribución básica del mismo.*

...

*...el salario único es aquel que devenga el servidor en forma completa (sin que se pueda desglosar en rubros), incluyendo, en sí mismo, los sobresueldos que tradicionalmente se reconocen en el sector público bajo el esquema de base más pluses, que eventualmente, y dependiendo del puesto específico y las particularidades del servidor, pudieran corresponderle.*

*A modo de ejemplo, en el caso específico de los pluses de anualidad y prohibición, en el esquema de salario único estos dejarían de ser reconocidos como rubros aislados que se adicionan a un salario base, y pasarían a estar comprendidos en el monto global que reciba el trabajador por concepto de salario.*

...

*...Si el ente público se encuentra habilitado para definir su política salarial, para proceder con la implementación del salario único es importante que se lleven a cabo al menos los siguientes procedimientos: 1) la identificación y valoración de puestos, 2) los respectivos estudios de mercado que permitan definir el salario de referencia y 3) se recomienda la emisión de la regulación interna de este esquema de remuneración:*

*1) La valoración de puestos tiene como objetivo identificar con claridad las categorías de cargos aplicables en la organización, sus características, funciones y responsabilidades, para que sea posible efectuar una comparación válida con el mercado que permita considerar si procede o no efectuar modificaciones en el esquema salarial.*

*2) Los estudios de mercado implicarán la evaluación de las remuneraciones existentes en la compañía, comparándolas con aquellas aplicables en las instituciones o empresas que prestan servicios iguales o similares. Con base en los resultados de dicho estudio, podrá determinarse cómo y cuánto deben ajustarse las remuneraciones para mantener la competitividad, o bien, si no es necesario realizar ningún reajuste. Dichos estudios tomarán como base los puestos que hayan sido identificados mediante el procedimiento de valoración de puestos antes indicado.*

*3) Una vez se han completado los pasos anteriores, la aplicación de este esquema y sus términos, conviene que tenga respaldo en una normativa interna que regule el salario único.*

*Ahora bien, si llegara a determinarse la procedencia y conveniencia de la implementación del salario único, es importante tener presente que la misma deberá llevarse a cabo sin afectar los derechos adquiridos de los trabajadores actuales, por lo que no podrá imponerse de manera unilateral en perjuicio del personal sin riesgo de incurrir en un ius variandi abusivo. En ese entendido, la aplicación del salario único a estos trabajadores debería tomar en cuenta los siguientes aspectos:*

- La eventual modificación del régimen salarial, no puede realizarse en desmejora del actual salario percibido.
- El traslado, ya sea voluntario o a través del mecanismo de la liquidación y recontractación, debe dejar constancia de que el monto global que recibirá el trabajador incluye los complementos salariales a los que tenía derecho, con el detalle de cada uno de ellos.
- Al salario global que se determine no pueden adicionarse por separado otros rubros salariales, pues se desnaturalizaría el esquema. En ese entendido, el salario debe tener incluidos los pluses que le corresponden al trabajador, como prohibición o anualidades.

Por otra parte, la presencia de una convención colectiva vigente en la empresa que regule un régimen de salario base más pluses (sin contemplar otro tipo de esquema remunerativo), hace que la posibilidad de implementar el salario único respecto **de los trabajadores cubiertos por la convención esté sujeta a la reforma del convenio colectivo**. Lo anterior se debe a que la convención colectiva, aparte de fungir como ley profesional (artículo 62 de la Constitución Política y 55 del Código de Trabajo), es una negociación que se realiza con una colectividad de trabajadores representados por una (s) organización (es) sindical (es), cuyo cuerpo normativo afecta a la generalidad de los mismos; tanto a los trabajadores presentes de la institución, sindicalizados o no, como a los contratos individuales de trabajo que se lleguen a celebrar posterior a la suscripción del convenio.

En ese entendido, los derechos y condiciones alcanzados en una negociación colectiva no pueden ser modificados por una decisión individual, aun cuando emane del propio trabajador.

Ante ese escenario, será necesario alcanzar un acuerdo con la organización sindical correspondiente para lograr que en la respectiva convención se incorpore el salario único, al menos para los trabajadores futuros de la Compañía, o bien, que se logre establecer que será decisión del trabajador acogerse al esquema de salario único u optar por el mecanismo de salario base más pluses salariales.

...

...Ahora bien, cabe indicar que la política salarial que establezca la Empresa no puede ir en contra de lo regulado en una Convención Colectiva (ley profesional interna). Como indicamos anteriormente, una convención colectiva tiene el carácter de ley profesional y sus normas, no solo son de acatamiento obligatorio para las partes, sino que, además, solamente pueden ser modificadas, como tesis de principio, de la misma forma en que fueron creadas; es decir, por acuerdo entre partes.

En este entendido, si en una convención colectiva se regula un esquema de remuneración específico, aun cuando la Empresa tenga la potestad de definir su política salarial, para poder implementar una forma de remuneración distinta a la indicada en el convenio sería necesario reformar el mismo, ya sea a través de una negociación con el o los sindicatos respectivos, o bien, acudiendo al mecanismo de la denuncia regulado en el artículo 58 inciso e) del Código de Trabajo, lo que permitiría renegociar la Convención y eventualmente, que la misma pierda vigencia...”.

**D.3)** En Artículo 2, del Capítulo II del Acta de la Sesión No. 2502 del 28-04-2020 del Consejo de Administración, se indica:

**"I. Dar por recibido y conocido el oficio No. 1001-0167-2020 de fecha 17 de abril del 2020, presentado por la Auditoría Interna sobre los Resultados del estudio 3.4.2 Remuneraciones eventuales (salario único).**

**II. Instruir a la Gerencia General para que analice la recomendación del oficio 1001-0167-2020 citado, y realice una presentación dentro del plazo de treinta días hábiles a este Consejo de Administración, con la finalidad de conocer las razones que mediaron en la situación determinada en el informe citado; así como realice las gestiones que correspondan a lo interno, para que los esquemas de remuneración que se implementen en la Compañía, cuenten con las regulaciones debidamente autorizadas y aprobadas por este Consejo de Administración. Asimismo deberá incluir el cronograma de las acciones, responsables y plazos para cumplir con lo dispuesto por la Auditoría en su oficio..."**

**D.4)** En Artículo 2, del Capítulo III del Acta de la Sesión No. 2508 del 23-06-2020 del Consejo de Administración, se indica:

**"I. Dar por recibido y conocido el informe presentado por parte de la Gerencia General, remitido mediante el oficio 2001-0576-2020 de fecha 18 de junio del 2020, sobre el análisis de las razones que mediaron en la situación determinada en el informe 1001-0167-2020 realizado por la Auditoría Interna sobre el Resultado del estudio 3.4.2 Remuneraciones eventuales (Salario Único), y que a la fecha se han normalizado en el sentido de que las únicas dos personas que actualmente ostentan tal modalidad salarial es por una aprobación realizada en un acuerdo del Consejo de Administración.**

**II. En caso de que la Administración requiera proponer dicha modalidad salarial para nuevos trabajadores, deberá elaborar la justificación del caso y someterlo a conocimiento y aprobación del Consejo de Administración.**

**III. Instruir a la Secretaría del Consejo de Administración, para que comunique este acuerdo a la Gerencia General y la Auditoría interna junto con el informe que fue presentado por la Administración y conocido en esta sesión. "**

**D.5)** En el oficio 3001-0177-2020 del 19-06-2020, anexo al oficio 2001-0576-2020 suscrito el 19-06-2020, el director de la Dirección Administración y Finanzas le comunicó al Gerente General:

"...

- ✓ En sesión ordinaria No. 2191 del veinte de diciembre de dos mil siete, el Consejo de Administración consideró:

"Que aunque la propuesta de la Dirección de Recursos Humanos resuelve el problema en la relación salarial de los mandos superiores de la empresa, se considera conveniente para la Administración Superior fijar el régimen de salarios únicos, con lo que se facilitarían las comparaciones con el mercado. Que conviene estudiar que este régimen salarial pueda extenderse a otros puestos de la empresa...

Acordando además:

"Instruir a la Administración para que realice un estudio técnico, legal y económico que permita analizar la posibilidad de establecer salarios únicos en la estructura salarial de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz.

*En sesión ordinaria No. 2420 del catorce de marzo de dos mil diecisiete, se comentó lo siguiente:*

*"...El señor Víctor Solís, comenta que estos casos son extraordinarios y hay una referencia, en el caso de la señora Mayela Quesada fue recomendación de la Asesoría Jurídica del ICE y en el caso del periodista se resolvió a nivel de la Administración."*

- ✓ *En sesión ordinaria No. 2474 del cinco de junio de dos mil diecinueve, se expuso lo siguiente:*

*"La señora Alba Gómez comenta que en el acta se menciona que dos personas más estaban con salario único, consulta si a la fecha la condición de esas personas se mantiene."*

*El señor Oscar Hernández responde que ya esos funcionarios pasaron a la escala salarial normal de la empresa...*

*El señor Guillermo Sánchez aclara que en este tema hay una decisión del Consejo de Administración del año 2017 de ir hacia un esquema de salario único y a su vez fue una instrucción de la Dirección Jurídica Corporativa del ICE que todas las contrataciones se hicieran mediante salario único, posteriormente la Administración valora que no hay una reglamentación de este modelo salarial y que no hay un contrato aprobado por el Consejo de Administración con base a la Ley 8660 que le otorga la potestad únicamente al Consejo de establecer estos tipos de esquemas de remuneración y resuelve que las personas pasan voluntariamente a un régimen de salario compuesto más pluses"*

*En concordancia con lo anteriormente expuesto, cabe indicar que en su momento, la tendencia por parte de la casa matriz del Grupo ICE, era implementar el salario único para puestos gerenciales, así como iniciar con la implementación para el resto de trabajadores de la organización, por lo que la administración de la CNFL, actuó con la intención de apegarse a la tendencia y estrategia corporativa de la implementación del salario único, es decir, en su momento se creyó que se tenía la facultad para aplicar el salario único de acuerdo a la línea estratégica del Grupo ICE, pero una vez realizado el análisis del tema, se concluyó que no era posible su implementación, por los beneficios socio-económicos que alcanzan a estos puestos según la Convención Colectiva, por lo que la Administración modificó el modelo salarial para ambos trabajadores, a salario compuesto, corrigiendo de oficio la situación jurídica de esos trabajadores...*

*...se tiene que en sesión ordinaria No. 2420 del catorce de marzo de dos mil diecisiete, el Consejo de Administración dio por recibido y conocido el informe sobre la viabilidad técnica y jurídica sobre la implementación del salario único en la CNFL; para este análisis es importante conocer que desde ese momento ya se manejaban borradores, según se desprende de la cita que a continuación se muestra:*

*"Con respecto a la parte operativa ya tenemos un borrador de reglamento y de contrato para regular la modalidad de salario único que contengan los derechos convencionales tal y como se estableció en el criterio jurídico del 2015, con el cual se busca determinar las diferentes situaciones que la Administración podría enfrentar, relacionadas con el paso de funcionarios de una escala regular a la de salario único, del tratamiento de los salarios en exceso, el caso de funcionarios nuevos, etc. Ahora bien, con la adición al*

*criterio jurídico mediante oficio 2201-57-2017 de fecha 10 de marzo de 2017, se deben ajustar los documentos a lo referido en ese criterio.”*

...

*... En ese sentido, se trae a colación el Criterio 2201-0224-2015(DJI) de la Asesoría Jurídica Empresarial, el cual en lo que interesa indica:*

*“(...) en el caso de los trabajadores de nuevo ingreso y dado que el artículo 1 de la Convención Colectiva, indica que la misma es de aplicación general para todos los trabajadores actuales y futuros, consideramos conveniente y oportuno mencionar que se puede proceder a establecer el salario único para estos trabajadores y con el fin de que no les aplique los derechos colectivos, debe hacerse una negociación con los sindicatos para modificar el artículo 1”*

*Lo anterior, teniendo en cuenta que en la convención colectiva se incorporan una serie de derechos socio-económicos que no son compatibles con el sistema remunerativo de salario único.*

*Ahora bien, una vez que se haya renegociado la convención colectiva y analizado la posibilidad de incluir dos sistemas o regímenes de remuneración diferentes incluido el salario único, se revisará si procede la implementación, para lo cual se continuaría con las siguientes acciones: revisión de los actuales borradores y documentos, análisis del mercado para el establecimiento del salario correspondiente, presentación ante el Consejo de Administración, remisión de la normativa a Análisis Administrativo, comunicación a las direcciones y personal...”.*

**D.6)** El coordinador del Proceso Análisis Administrativo comunicó, por correo electrónico masivo al personal de la CNFL, la circular 2100-0352-2022 del 11-08-2022:

*“...En atención a la carta 2001-0839-2022 de la Gerencia General mediante la cual informan sobre el acuerdo del Consejo de Administración, según capítulo II, artículo 1º del acta de la Sesión Ordinaria 2599, se les comunica la implementación de la Política salarial.*

*Dicho documento lo pueden acceder en la Intranet, según se indica a continuación:*

- *Comunidad / Documentos vigentes, o*
- *Ingresar como usuario a: Inicio/ Mi comunidad/Documentos Vigentes...”.*

**D.7)** La Gerencia General, mediante correo electrónico del 31-08-2022, dio a conocer el comunicado interno denominado “La Gerencia General aclara dudas sobre la Política Salarial” que indica:

*“...1. El Consejo de Administración, al amparo del artículo 32 de la Ley N°8660 de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, dictó la política salarial, con la visión de orientar hacia donde pudiera ir la empresa para retener y atraer personal de relevancia, en aras de asegurar sostenibilidad y transformación empresarial, rumbo que debemos asegurar para los próximos años.*

*2. Las políticas son orientaciones básicas, con ellas no se puede implementar el salario único u otra forma de pago. Para implementar una nueva metodología de pago se requiere un marco normativo vigente.*

3. Se deja claro, que el salario único no se está operativizando en la CNFL, no podrá hacerse hasta tanto se cuente con el marco normativo que lo permita, sea la Convención Colectiva u otras normas específicas que lo regulen.

4. Se reconoce que la política salarial, podría requerir modificaciones producto del proceso de negociación de la Convención Colectiva...”.

**D.8)** Al 15-05-2023, no se determinó en la intranet de la CNFL / Documentos vigentes, sitio dispuesto para publicar la normativa vigente de la CNFL, el registro de una regulación, autorizada por el Consejo de Administración, que contenga los fundamentos normativos que operativizan la modalidad de salario único, entre otros, los siguientes aspectos:

- Modelo de valoración técnica de puestos en función de factores de clasificación (tareas, responsabilidades, requisitos, conocimientos, competencias requeridas, consecuencia de error, supervisión).
- Metodología autorizada para definir los salarios únicos: componentes que se determinen como incluidos en el monto del salario único, análisis del equilibrio interno de la escala salarial, criterios técnicos para topes mínimos y máximos, según corresponda, criterios técnicos para realizar los estudios de mercado, otros.
- Las condiciones, derechos y deberes que se requieren estén establecidos en el contrato de trabajo para la modalidad de salario único.
- Criterios técnicos y legales establecidos para aquellos casos en que se pase de la modalidad de salario compuesto (salario base más pluses) a la modalidad de salario único.

D.9) Al 15-05-2023 no se determinó en la intranet de la CNFL / Documentos vigentes, el formulario de contrato que contenga las condiciones, derechos y deberes de las personas trabajadoras sujetas a la modalidad de salario único, que haya sido autorizado previamente por el Consejo de Administración, en observancia con lo establecido en el Artículo 32 de la Ley No. 8660 sobre ese tipo de competencias exclusivas del órgano colegiado.

#### ADVERTENCIA

Con base en la situación determinada en este oficio y en la normativa aplicable, se previene al Consejo de Administración lo siguiente:

*(procesos de dirección)*

**F.1)** Asegurarse que, en la CNFL, se disponga de la regulación debidamente autorizada por el Consejo de Administración -en observancia de lo establecido en el Artículo 32 de la Ley No. 8660- y publicada al personal, que contenga los fundamentos normativos que operativizan la modalidad de salario único y entre otros, los siguientes aspectos:

- Modelo de valoración técnica de puestos en función de factores de clasificación (tareas, responsabilidades, requisitos, conocimientos, competencias requeridas, consecuencia de error, supervisión).
- Metodología autorizada para definir los salarios únicos: componentes que se determinen como incluidos en el monto del salario único, análisis del equilibrio interno de la escala salarial, criterios técnicos para topes mínimos y máximos, según corresponda, criterios técnicos para realizar los estudios de mercado, otros.
- Las condiciones, derechos y deberes autorizados que se requiere consten en el contrato de trabajo para la modalidad de salario único.
- Criterios técnicos y legales por aplicar en aquellos casos en que se pase de la modalidad de salario compuesto (salario base más pluses) a la modalidad de salario único.



(procesos de control)

**F.2)** Asegurarse que en la CNFL se disponga del contrato, debidamente autorizado por el Consejo de Administración y comunicado a la instancia encargada de su aplicación, que contenga las condiciones, derechos y deberes de las personas trabajadoras sujetas a la modalidad de salario único.

## SERVICIO DE AUTORIZACIÓN DE LIBROS

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

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

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

"...

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

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

...

*Anexo 1: Glosario*

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

Al respecto, se procedió con el **cierre** de los libros de actas del Consejo de Administración No. 54, 55, 56, 57 y 58, así como la **apertura** de los libros No. 55, 56, 57, 58 y 59; este servicio se brindó a través de la gestión realizada en coordinación con la Secretaría del Consejo de Administración.

## ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO

### SEGUIMIENTO SERVICIOS DE AUDITORÍA

Durante el primer semestre del 2023, no se realizaron seguimientos sobre servicios de auditoría comunicados a la Administración en periodos anteriores.

### SEGUIMIENTO SERVICIOS PREVENTIVOS

Para determinar si la Administración emprendió acciones asociadas con los servicios preventivos (de advertencia y asesorías) comunicados en los oficios de Auditoría Interna remitidos en periodos anteriores, en el primer semestre se efectuaron los estudios seguimiento siguientes:

**1. ESTUDIO: Informe de cumplimiento del seguimiento al servicio preventivo relacionado con las resoluciones 00320-2020 y 15099-2020 emitidas por la sala constitucional. Referencia 1001-0654-2020.**

**Oficio 1001-0074-2023 enviado el 06 de marzo de 2023**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

**RESULTADOS OBTENIDOS**

Al 26-01-2023, de dos advertencias comunicadas, una se mantiene y otra, se encuentra en mejora

**SITUACIÓN DETERMINADA (1001-0654-2020)**

**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 20200000320, 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 20200000320 2020 de las doce horas con dieciséis minutos del ocho de enero del dos mil veinte, en relación con el 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).

### RIESGO LEGAL DETERMINADO

Posibles implicaciones legales a funcionarios de la CNFL ante un eventual no resguardo de fondos públicos, considerando la existencia de mecanismos procedentes comunicados por la Sala Constitucional si a criterio de la Administración se identifican vicios de inconstitucionalidad por conexión o consecuencia de las normas anuladas por dicha Sala indicadas en la Convención Colectiva de Trabajo y el tiempo transcurrido y avance de la negociación de la Convención por ocasión de su denuncia.

### SITUACIÓN ACTUAL

**1.** En el oficio 2001-1336-2020 del 11-12-2020, el Gerente General comunicó al Consejo de Administración el oficio 2001-0622-2020 del 1-07-2020, que contiene la solicitud de aclaración y/o adición al voto 20200000320 del 8-01-2020 a la Sala Constitucional acerca que si el artículo 100 de la Convención Colectiva de Trabajo se ve afectado por el contenido de dicha resolución.

**2.** Ante la consulta realizada por la Auditoría Interna sobre la gestión de riesgos asociados, la Gerente General interina, mediante correo electrónico con fecha 23-12-2022, comunicó lo siguiente:

*"...1-Sobre la gestión del riesgo indicado por el tiempo transcurrido y el avance de la negociación, el Consejo de Administración mediante los oficios 2020-0261-2022 de fecha 04 de octubre de 2022 y 2020-0354-2022 de fecha 21 de diciembre de 2022, puntualizó las acciones que el Jerarca ha llevado a cabo y el estado actual o avance de las acciones relacionadas con la negociación de la convención colectiva; esto considerando que la Gerencia General ni la Administración activa es parte de la negociación, por haberse nombrado una Comisión Negociadora donde la Gerencia no es parte. Se adjuntan dichos oficios.*

*2-Asimismo, le confirmo que a la fecha, no tenemos conocimiento de que exista algún procedimiento judicial o administrativo, que se encuentre en trámite en contra de algún trabajador o funcionario de la CNFL, ya que a nuestro criterio, la CNFL ha actuado conforme con los votos 000320-2020 y 15099-2020 dictados por la Sala Constitucional y por lo tanto, consideramos que no existe un mal manejo de los fondos públicos, porque nuestra actuación es consecuente con lo indicado en el voto 15099-2020, tras la presentación de la denuncia de la convención en el año 2017..."*

**3.** En el oficio 2020-0261-2022 del 4-10-2022 el Consejo de Administración comunicó, a través del presidente y entre otros aspectos, lo siguiente:

*"...la Administración hizo uso del mecanismo previsto sobre la denuncia de la Convención Colectiva, según lo menciona incluso el voto 20200015099 de las nueve horas y quince minutos del doce de agosto del dos mil veinte, aparte de las acciones realizadas según se expuso supra. Actualmente se está ejecutando el proceso de negociación, el cual contempla el análisis y estudio del artículo 100. En ese sentido, la propuesta de la Administración es la supresión de dicho artículo dentro de la negociación.*

*Por otro lado, y dado el estado de negociación en que se encuentra la Convención Colectiva, el Consejo Directivo del ICE, comunicó mediante oficio N°0012-884-2022 del 29 de setiembre de 2022, al Consejo de Administración de la CNFL, el acuerdo tomado en el artículo 2 del Capítulo V del acta de la Sesión en firme 6545 del 20 de setiembre del 2022, en donde solicitó al Consejo de Administración de la CNFL S.A., se gire las instrucciones para que al 31 de marzo de 2023, se concluya con la negociación de la Convención Colectiva, para presentar ante el Ministerio de Trabajo una propuesta para sustituir en la convención lo que respecta al tope de la cesantía. No se omite manifestar, que en caso de no alcanzarse la negociación en dicho plazo, estaremos acudiendo al Ministerio de trabajo para proceder por esa vía conforme a lo procedente...*

*... en la Sesión Extraordinaria Virtual No. 2607 del Lunes 03 de octubre de 2022, en el Capítulo I, artículo 2, el Consejo de Administración acordó girar instrucciones a la Comisión Negociadora para que al 31 de marzo de 2023, se concluya la negociación de la Convención Colectiva con las Asociaciones Laborales y se defina una solución al tema del tope de cesantía que se aplica en dicha Empresa.*

*Finalmente, no se omite manifestar, que en cuanto a la posibilidad de acudir a la Sala Constitucional como otro mecanismo, es importante mencionar que el Consejo de Administración, a través de la Comisión Negociadora, es parte de la Negociación de Convención Colectiva, razón por la cual, en aras de garantizar y asegurar un buen ambiente de negociación, así por un principio de buena fe, lealtad y cumplimiento de la ley profesional, se considera que deberá ser un tercero que alegue el vicio de inconstitucionalidad para obtener los efectos erga omnes y la anulación de la norma en el ordenamiento, según se extrae del voto 2020-015099 citado. Por lo anterior, es que este Consejo de Administración está pendiente del resultado de la negociación colectiva para definir el tema de la cesantía en la empresa, según las razones expuestas..."*

**4.** En el oficio 2020-0354-2022 del 21-12-2022, el Consejo de Administración comunicó a través del presidente y entre otros aspectos, lo siguiente:

*"...Para efectos de negociación de la convención colectiva de trabajo y específicamente de los acuerdos alcanzados en la mesa, sin obviar la naturaleza del instrumento que se construye por acuerdo entre la Compañía y los representantes de las personas trabajadoras, la delegación patronal tiene como pilares el cumplimiento de la legislación vigente y aplicable, el respeto a los principios y lineamientos desarrollados en la jurisprudencia de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia y la sostenibilidad operativa y*

financiera de la Empresa. Lo anterior, aplicable a cada tema, lo es también a todo lo relacionado con la indemnización por cesantía.

...La mesa de negociación de convención colectiva se encuentra activa, teniendo como con fechas previamente señaladas para sesiones en el año 2023 el 17 y 19 de enero y los días 7, 9, 17 y 23 de febrero. Es en las sesiones señaladas (sin perjuicio de que por el desarrollo de la negociación se deba fijar alguna (s) otra, siempre dentro del período fijado por Consejo de Administración de la CNFL) que se verán diferentes temas económicos incluyendo el reconocimiento de cesantía.

Como medidas de contingencia, en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo sobre cesantía que se ajuste al ordenamiento jurídico, jurisprudencia aplicable y sostenibilidad de la Empresa, la norma se tendría como no acordada. En este caso, de forma posterior a la negociación cualquiera de las partes podría iniciar un proceso judicial de negociación fracasada para que el tema sea conocido y resuelto en sede judicial...".

### ADVERTENCIA (1001-0654-2020)

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

**F.1)** Asegurarse 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.

### SITUACIÓN ACTUAL (SE MANTIENE)

**1.** En el oficio 2201-0060-2020 del 11-06-2020, el Asesor Jurídico Empresarial comunicó a la jefatura de la Unidad Talento Humano, entre otros aspectos, lo siguiente:

"...El voto es claro al estipular que **"Se declara sin lugar la acción en cuanto al pago del auxilio de cesantía para los otros supuestos regulados en ese artículo, siempre y cuando, la indemnización no sea superior a los doce años"**. Esto es un juego de palabras, lo que significa a final de cuentas, que el voto es acogido en toda su extensión, en vista de que limita todos los otros supuestos del artículo 99 convencional, al cálculo de un máximo de 12 años. Es decir, que no solo en caso de renuncia que fue eliminado, sino también para el despido con responsabilidad patronal o por pensión por vejez.

El contenido del artículo 100 de la CCT (el cual no está incluido en el Voto referido) hace mención a los supuestos de retiro voluntario, pensión por invalidez (siendo este supuesto la única diferencia con el artículo 99 CCT) vejez y despido con responsabilidad patronal, siempre y cuando se laboren 20 años continuos. En ese sentido, importante traer a colación el artículo 89 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional supra indicado, que señala:

"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...".

*Con esto se debe entender, que para enunciar expresamente todos los artículos contenidos en el mismo cuerpo normativo o en otros de cualquier jerarquía es complicado, por lo que la aplicación de esta norma es de exclusiva responsabilidad a quien le corresponda aplicarla, que en este caso sería la Unidad de Talento Humano. Obviar este artículo de la ley de la Jurisdicción Constitucional, acarrearía una serie de responsabilidades a la Administración. Dicho esto, la respuesta concreta a la pregunta, es que la declaratoria de inconstitucionalidad del artículo 99 de la CCT, alcanza los presupuestos contenidos en el artículo 100 del mismo cuerpo normativo, en cuanto a retiro voluntario, -que se diferencia de la renuncia unilateral, que aquél requiere de la aprobación de la Administración-, según se explicó de conformidad con el artículo 89 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional.*

2. Mediante oficio 2001-1330-2020 del 09-12-2020, la Gerencia General solicita a la Procuraduría General de la República el criterio técnico-jurídico vinculante sobre la aplicación del artículo 100 de la Convención Colectiva del Trabajo y la correcta interpretación de los presupuestos de aplicación al "retiro voluntario" indicado en dicho artículo convencional, de conformidad con lo dispuesto por la Sala Constitucional en las resoluciones 2020-0000320 del 8-01-2020 y la 15099-2020 del 12-08-2020. Asimismo, aporta la opinión jurídica de la Asesoría Jurídica Empresarial emitida en el oficio 2201-0186-2020 del 09-12-2020 que indica:

*"... el artículo 100 de la Convención Colectiva se encuentra vigente y la correcta aplicación, es el reconocimiento de 20 meses por auxilio de cesantía a los trabajadores que cumplan con alguno de los presupuestos contenidos en la norma convencional, incluida la correcta interpretación del instituto del "retiro voluntario"-salvo mejor criterio- vinculante de la Procuraduría..."*

3. Mediante criterio C-482-2020, del 17-12-2020, la Procuraduría General de la República responde la solicitud realizada mediante el oficio 2001-1330-2020, en los siguientes términos:

*"...la Procuraduría no puede rendir un criterio vinculante analizando y determinando los efectos que una acción de inconstitucionalidad concreta tiene sobre la aplicación de la norma convencional consultada, pues ello implicaría invadir competencias propias de la Sala Constitucional, más cuando ésta se ha pronunciado expresa y concretamente al respecto.*

*...Por lo que en este caso será la Junta de Relaciones Laborales creada en ese mismo Convenio Colectivo, y no la Procuraduría General, la que deberá conocer y resolver, en primera instancia, los conflictos derivados de la aplicación e interpretación con carácter general de lo pactado en dicho convenio...*

*...En todo caso, tal y como lo hemos advertidos en otras ocasiones, y como bien lo alude la propia Sala Constitucional en su resolución No. 2020-0015099, op. cit., si el consultante o las autoridades administrativas de la CNFL admiten y estiman que la Convención Colectiva suscrita en esa institución contiene normas con eventuales vicios de inconstitucionalidad, lo procedente es que instauren el proceso judicial correspondiente a fin de conseguir, con efectos jurídicos erga omnes, la invalidez de las mismas. Esto es así, porque, como operadores jurídicos, los funcionarios públicos no están obligados a aplicar dichas normas impávida e indiscriminadamente, y deben reaccionar en consecuencia frente a ellas.*

*Recuérdese que, como agentes públicos los funcionarios están obligados a actuar siempre con pleno sometimiento a la legalidad administrativa -arts. 11 constitucional y de la LGAP- (Dictamen C-308-2018, de 12 de diciembre de 2018); el cual, complementado con la exigencia de eficiencia, obliga a que toda actividad administrativa que se requiera en ejercicio de atribuciones públicas, para que sea legítima y jurídicamente admisible, además de coincidir con la Constitución, deberá ser eficaz para alcanzar los objetivos que le hayan sido fijados por el ordenamiento, redundándose así positivamente en la obtención del bienestar general; máxime que en nuestro medio se prohíbe y sanciona penalmente el reconocimiento de beneficios laborales patrimoniales derivados de la relación de servicio, con infracción del ordenamiento jurídico aplicable -art. 56 de la Ley N° 8422 de 6 de octubre de 2004, denominada Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública- (Dictámenes C-168-2012, de 02 de julio de 2012 y C-272-2017, de 16 de noviembre de 2017)...”.*

4. En la Sesión Ordinaria No. 2146 de la Junta de Relaciones Laborales, celebrada el 27-01-2021, la representante patronal, Coordinadora Gerencial, indica: *“...la Procuraduría ya dio su respuesta, bajo el consecutivo C-482-2020, la cual básicamente indica que es un tema de la Administración, dirigida a la interpretación de la Junta de Relaciones Laborales; sin embargo, considera pertinente que aún no se tome alguna decisión hasta que el Consejo de Administración esté enterado...”*. Señaló que la decisión que tome la Junta estaría respalda con el criterio jurídico y la interpretación de lo que comunicó la Sala Constitucional y la Procuraduría General de la República.
5. En la Sesión Ordinaria No. 2149, celebrada el 17-02-2021, la Junta de Relaciones Laborales, luego de conocer por parte de la representación patronal que ya el Consejo de Administración había conocido todos los antecedentes relacionados con el artículo 100 de la Convención Colectiva y que con base en las resoluciones de la Sala Constitucional y los criterios de la Procuraduría, así como también lo indicado por el Asesor Jurídico Empresarial, era la Junta de Relaciones Laborales la que estaría resolviendo de conformidad con el artículo 16, inciso b) de la Convención Colectiva del Trabajo; acuerda lo siguiente:

*“...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 PRESTAMO.*

*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 ANOS EN SU ULTIMO PERIODO DE TRABAJO TENDRÁN DERECHO A QUE SE LES CANCELE LO QUE LES CORRESPONDE CONFORME A LOS PÁRRAFOS ANTERIORES...”*



6. En el oficio 2001-0530-2021, del 24-05-2021, la Gerencia General señaló que, en atención a la Resolución 2020-015099 del 12-08-2020 de la Sala Constitucional, el criterio C-482-2020 del 17-12-2020 de la Procuraduría General de la República y el acuerdo tomado por la Junta de Relaciones Laborales en la sesión ordinaria No. 2149; instruye a la Unidad Talento Humano a que continúe aplicando el artículo 100 de la Convención Colectiva en los casos que se cumpla con los presupuestos establecidos; asimismo, para que procedan con el pago de los montos correspondientes para completar los veinte salarios establecidos a los trabajadores que ya se habían liquidado y que cumplieron con lo establecido en dicha norma y, lo anterior, siempre y cuando el artículo esté vigente, no haya sido declarado inconstitucional o modificado en una negociación colectiva.
7. Al consultarle a la Gerente General interina, si previo a la solicitud de aclaración y/o adición realizada a la Sala Constitucional en el oficio 2001-0622-2020 existió un criterio legal que señale que el artículo 100 de la Convención Colectiva tiene el mismo presupuesto fáctico que el artículo 99 que fue objeto de la acción de inconstitucionalidad; mediante correo electrónico con fecha 23-12-2022 respondió lo siguiente:

*"...se indica que el envío del escrito de adición o aclaración a la Sala Constitucional del voto 000320-2020 según oficio 2001-0622-2020 de fecha 01 de julio de 2020 adjunto, no medió ningún criterio jurídico," (subrayado es propio del original)..."*

Asimismo, la Gerente General interina señaló:

*"...No se omite manifestar, que en caso de que la Auditoría Interna considera que la Administración debió llevar a cabo todas las acciones correspondientes, -aparte de la denuncia- como sería el caso de presentar una acción de inconstitucionalidad, hemos manifestado claramente nuestra posición de que el Patrono como parte, no está legitimado ni tiene competencia para presentar una acción de control de constitucionalidad, por razones de buena fe, lealtad y cumplimiento de la ley profesional, razón por la cual, sería erróneo o absurdo interpretar que una de las partes suscribientes debe hacer uso de esa vía, tomando en consideración el artículo 33 de la Ley 8660, así como el artículo 133 convencional. Esta posición fue conocida por el Consejo de Administración en la Sesión Extraordinaria Virtual No. 2607 del 03 de octubre de 2022 y comunicada por el oficio 2020-0261-2022 citado..."*

8. Al consultarle al Asesor Legal Empresarial por el criterio jurídico externado a lo interno de la Administración, previo a la solicitud de adición o aclaración a la Sala Constitucional, éste respondió mediante correo electrónico con fecha 12-01-2023, en los siguientes términos:

*"...adjunto encontrará el criterio jurídico 2201-0060-2020 relacionado con lo solicitado, mismo que fue aclarado por la Sala Constitucional posteriormente mediante el voto 15099-2020..."*

#### **ADVERTENCIA (1001-0654-2020)**

**F.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.

## SITUACIÓN ACTUAL (MEJORA)

1. Mediante oficio 2001-0105-2021, del 28-01-2021, la Gerencia General remite a la Secretaría del Consejo de Administración, las resoluciones 15099-2020, 2020-320 de la Sala Constitucional y el criterio C-482-2020 de la Procuraduría General de la República.
2. En la sesión ordinaria No. 2537 del 16-02-2021 del Consejo de Administración, la Gerencia General y el Asesor Jurídico Empresarial exponen el criterio jurídico vinculante sobre la interpretación de los supuestos del artículo 100 de la Convención Colectiva. Al respecto, en el acta de la citada Sesión se indicó:

*"...El señor Víctor Solís, informa que corresponde en esta sesión someter a conocimiento del Consejo de Administración el Criterio jurídico a fin de interpretar los supuestos contenidos en el artículo 100 de la Convención Colectiva de los Trabajadores de la CNFL.*

*Asimismo, comenta que en la propuesta que transmitió la Administración de los elementos de la Convención a negociar, unos de los temas que plantearon era la eliminación del artículo 100, en el transcurso de todo este proceso de negociación, se planteó una acción sobre los años de cesantía ante la Sala Constitucional y eso derivó un criterio que la Sala consideró que 20 años era excesivo lo que indica la Convención Colectiva y que deberían de ser 12 años, sin embargo, el artículo que se sometió a consideración y análisis de la Sala Constitucional fue el artículo 99, en algún momento sentimos que como los dos se referían a la cesantía, el pronunciamiento sobre el artículo 99 también eliminaba la vigencia del artículo 100, pero después nos dimos cuenta que no era así o podría no ser así, de hecho la Asesoría Jurídica lo analizó y lo que se consideró más prudente era solicitar una aclaración a la Sala Constitucional en relación con este artículo 100 y lo que respondieron era que eso no lo habían consultado y por eso no se pronunciaron, ellos se refirieron solo al artículo 99. Después se planteó consulta a la Procuraduría General de la República y respondió que eso era un tema de convención y que a ellos no les toca interpretarlo. La convención tiene sus propios mecanismos particularmente la Junta de Relaciones Laborales, si hay alguna duda de la interpretación de la convención hacerlo en caso de duda, entonces el artículo 100 está vigente, eso era algo que se quería explicar para todo el proceso de negociación que se está llevando.*

...

*La Asesoría Jurídica Empresarial analizó el artículo 100, que contiene los mismos supuestos que el artículo 99, salvo el tema de la renuncia, fue prudente y conveniente hacer una solicitud de aclaración y adición con base en el artículo 89 de la Ley de Jurisdicción Constitucional, en sentido que a su criterio se debe entender por conexidad anulada cualesquiera otras normas que estén en el instrumento colectivo que hable sobre el tema de la cesantía.*

...

*La Resolución. 15099-2020. Sala Constitucional. 09:15 del 12 de agosto del 2020, considera que:*

- *El artículo 100 no fue objeto de discusión en esta acción de inconstitucionalidad.*
- *No se determinó la existencia de una evidente conexidad.*

*Y por tanto:*

- *No ha lugar la gestión de adición y aclaración.*

*El Criterio Jurídico C-482-2020, 17 diciembre 2020. Procuraduría General de la República, indica:*

- *La interpretación y aplicación de los convenios colectivos, les corresponde a los empleadores destinatarios, o bien, a los órganos interiores creados en el propio convenio para ello. (Relaciones Laborales arts. 16 y 17 CCT).*
- *La PGR no puede rendir criterio vinculante, por cuanto la Sala ya se pronunció al respecto. Hacer eso significaría invasión de competencias (art. 12 LJC).*
- *Emitir criterio sería sustituir a las partes destinatarias.*

...

*En el caso del artículo 100, la Sala dijo que conforme a la adición y aclaración del anterior voto, hay 2 vías, se declara la inconstitucionalidad nuevamente que se presente una acción de algún tercero que no sea parte del instrumento colectivo, como el caso los abogados de Heredia, o bien que se denuncie la convención, ya la Administración ha atendido el segundo presupuesto al que la Sala se refirió y está en proceso de negociación, por el momento por ultra actividad de la norma, conforme al artículo 133 de la Convención la norma sigue aplicable, pero esto puede variar cuando se firme el nuevo Convenio Colectivo.*

*Con base en lo expuesto, las aclaraciones y comentarios de los expositores, el Consejo de Administración da por recibido y conocido el criterio jurídico vinculante a fin de interpretar los supuestos contenidos en el artículo 100 de la Convención Colectiva de los Trabajadores de la CNFL...".*

- 3.** Al consultarle al Consejo de Administración, mediante oficio 1001-0536-2022 con fecha 21-09-2022, sobre las acciones que ha tomado ese Órgano Colegiado, sobre lo expuesto por la Gerencia General a la Sala Constitucional, en cuanto a la 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. El Consejo de Administración autoriza, mediante acuerdo, que el presente de dicho cuerpo colegiado responda la consulta; quien mediante el oficio 2020-0261-2022 con fecha 04-10-2022 comunicó en los siguientes términos, a saber:

*"...Primero, en relación con el servicio preventivo citado y presentado a la Gerencia General mediante oficio 1001-0654-2020 de 1 de diciembre de 2020, la Gerencia General lo respondió mediante oficio 2001-1337-2020 de fecha 11 de diciembre de 2020 y fue de conocimiento de este Consejo en la Sesión Ordinaria Virtual No. 2542 del 22 de marzo de 2021..."*

...

*En cuanto a la advertencia 1:*

*...le informo que la acción más reciente y fundamental para dilucidar lo incoado, lo es la consulta que se le remitió a la Procuraduría General de la República, mediante oficio N°2001-1330-2020, de fecha 09 de diciembre 2020 solicitándole criterio técnico vinculante a fin de aclarar la correcta aplicación del artículo 100 de la Convención Colectiva de Trabajadores de la CNFL. Se está a la espera de la respectiva respuesta..."*

*En cuanto a la advertencia 2:*

*...Se remitió oficio N°2001-1336-2020 a la Secretaría del Consejo de Administración informando dicha gestión realizada...*

*...Como podrá apreciar, la Administración hizo uso del mecanismo previsto sobre la denuncia de la Convención Colectiva, según lo menciona incluso el voto 20200015099 de las nueve horas y quince minutos del doce de agosto del dos mil veinte, aparte de las acciones realizadas según se expuso supra..."*

En este sentido, es importante señalar que en el oficio 2020-0261-2022 citado, también se mencionan las acciones comunicadas por la Gerencia General en el oficio 2001-1337-2020 del 11-12-2020.

4. Mediante el oficio 1001-0701-2022 del 09-12-2022, se le consulta al Consejo de Administración sobre el estado del avance de las acciones realizadas por la Comisión Negociadora para atender lo acordado por dicho Órgano Colegiado, en el capítulo I, artículo 2 de la Sesión 2607 del 3-10-2022, según lo comunicado en el oficio 2020-0261-2022 que indica *"...al 31 de marzo de 2023, se concluya la negociación de la Convención Colectiva con las Asociaciones Laborales y se defina una solución al tema del tope de cesantía que se aplica..."*. Asimismo, comunicar las medidas de contingencia previstas para resolver el tema del tope de cesantía.

El Consejo de Administración, mediante la 2020-0354-2022 del 21-12-2022, emite respuesta al oficio 1001-0701-2022, en los siguientes términos:

*"...Atendiendo lo consultado, sobre la base de lo acordado por el Consejo de Administración en la Sesión Extraordinaria Virtual No. 2607 del lunes 03 de octubre de 2022, Capítulo I, artículo 2 y comunicado mediante el oficio 2020-0261-2022 de fecha 04 de octubre de 2022, atentamente se informa el estado de avance de las acciones sobre este tema:*

*...*  
2. *Para efectos de negociación de la convención colectiva de trabajo y específicamente de los acuerdos alcanzados en la mesa, sin obviar la naturaleza del instrumento que se construye por acuerdo entre la Compañía y los representantes de las personas trabajadoras, la delegación patronal tiene como pilares el cumplimiento de la legislación vigente y aplicable, el respeto a los principios y lineamientos desarrollados en la jurisprudencia de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia y la sostenibilidad operativa y financiera de la Empresa. Lo anterior, aplicable a cada tema, lo es también a todo lo relacionado con la indemnización por cesantía.*

*3. La mesa de negociación de convención colectiva se encuentra activa, teniendo como con fechas previamente señaladas para sesiones en el año 2023 el 17 y 19 de enero y los días 7, 9, 17 y 23 de febrero. Es en las sesiones señaladas (sin perjuicio de que por el desarrollo de la negociación se deba fijar alguna (s) otra, siempre dentro del período fijado por Consejo de Administración de la CNFL) que se verán diferentes temas económicos incluyendo el reconocimiento de cesantía.*

*4. Como medidas de contingencia, en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo sobre cesantía que se ajuste al ordenamiento jurídico, jurisprudencia aplicable y sostenibilidad de la Empresa, la norma se tendría como no acordada. En este caso, de forma posterior a la negociación cualquiera de las partes podría iniciar un proceso judicial de negociación fracasada para que el tema sea conocido y resuelto en sede judicial..."*

Como resultado de los seguimientos efectuados en este semestre, se determinó que de **2** estudios de seguimientos programados para el año 2023, se concluyó **1** del cual, de **2 (100%)** advertencias validadas, **1 (50%)** se encontraba en mejora, **1 (50%)** se mantiene y **0 (0%)** en deterioro, a la fecha en que se indica en el oficio de validación de estados de atención.

**Tabla No. 6**

UNIDAD AUDITORÍA PROCESOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y TÉCNICOS								
SEGUIMIENTO A SERVICIOS PREVENTIVOS DE ADVERTENCIA VALIDADOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2023								
Oficio No.	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se eleva Resultado del Seguimiento	Oficio del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado <sup>3</sup>		
						En mejora	Se mantiene	En deterioro
1001-0654-2020	01-12-2020	Gerencia General	Gerencia General	1001-0074-2023	2	1	1	0
<b>Total, Unidad Auditoría Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos</b>					<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

**Fuente:** Registro Especial Estadísticas Área Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora, GPAX 2023, Sistema Gestión Documental Auditoría

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

La Auditoría Interna procedió a consultar el "Sistema de seguimiento de disposiciones y recomendaciones" de la CGR y determinó que el documento DFOE-SOS-IF-00012-2022, "Informe de auditoría de carácter especial acerca de la capacidad de gestión financiera de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A.", el cual, mediante oficio DFOE-SOS-0525 del 14-12-2022, la Contraloría General de la República comunicó a la Gerente General interina de la CNFL el Informe indicado. Al 28-07-2023, se reportan en dicho Sistema que, de las **tres** disposiciones emitidas en dicho Informe por el Ente Contralor, **tres** se encuentran en proceso.

**Tabla No. 7**

### Estado de las Disposiciones Emitidas por la Contraloría General de la República en el documento Auditoría Financiera a la CNFL (DFOE-SOS-IF-00012-2022) Al 28-07-2023

No.	DISPOSICIONES DIRIGIDAS AL GERENTE GENERAL	Estado
4.4	Elaborar, oficializar e implementar un mecanismo que le permita a la Compañía a partir de 2023 y en el mediano plazo, implementar las acciones necesarias para el control del endeudamiento a largo plazo, los gastos operativos y gastos financieros, dimensionando los riesgos estratégicos asociados que le permitan reaccionar ante cambios en el entorno y asegurar la sostenibilidad financiera. Remitir al Órgano Contralor una certificación en donde se acredite la elaboración y oficialización del mecanismo, a más tardar el 30 de marzo de 2023, así como un informe de avance de su implementación, a más tardar el 31 de agosto de 2023. (Ver párrafos 2.1 al 2.27)	Proceso <sup>(3)</sup>
4.6	Elaborar, divulgar e implementar un mecanismo de rotación de labores de personal dedicado a la materia financiera en la Compañía, que atienda lo establecidos en el punto 2.5.4 de las Normas de Control Interno para el Sector Público. Remitir al Órgano Contralor, a más tardar el 27 de febrero de 2023, una certificación en donde se acredite	Proceso <sup>(1)</sup>

<sup>3</sup> El estado corresponde a la fecha de corte cuando que se realizó cada estudio de seguimiento; por lo que puede cambiar su condición, según las acciones tomadas por la Administración, posterior a cada fecha.

	la elaboración del mecanismo requerido; y, al 30 de julio de 2023, un informe de avance de su implementación. (Ver párrafos 2.28 al 2.37).	
<b>4.7</b>	Elaborar e implementar un programa de capacitación orientado al proceso de gestión financiera de la CNFL, S.A. para el desarrollo de habilidades, conocimientos y aptitudes del personal que se desempeña en este campo. Remitir al Órgano Contralor una certificación en donde se acredite la elaboración del programa de capacitación, a más tardar el 15 de marzo de 2023, así como un informe de avance de su implementación, a más tardar el 15 de agosto de 2023. (Ver párrafos 2.28 al 2.37).	<b>Proceso</b> <sup>(2)</sup>

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

**Notas:**

- (1) La Gerencia General, mediante oficio 2001-0240-2023 del 27-02-2023, remite a la Gerente del Área de Fiscalización para el Desarrollo Sostenible, de la Contraloría General de la República, una certificación y señala que "...acredita la elaboración del mecanismo de rotación de labores del personal dedicado a la materia financiera en la Compañía...".
- (2) La Gerencia General, mediante oficio 2001-0324-2023 del 15-03-2023, remite al Ente Contralor, una certificación y señala "...acredita la elaboración del programa de capacitación orientado al proceso de gestión financiera de la CNFL, S.A...".
- (3) La Gerencia General, mediante oficio 2001-0424-2023 del 30-03-2023, remite al Ente Contralor, una certificación que señala "...acredita la elaboración del mecanismo para que la Compañía a partir del 2023 y en el mediano plazo, implemente las acciones necesarias para el control del endeudamiento a largo plazo, los gastos operativos y gastos financieros, dimensionando los riesgos estratégicos asociados que le permitan reaccionar ante cambios en el entorno y asegurar la sostenibilidad financiera. En cuanto a la oficialización, se encuentra en proceso ante la dependencia responsable, una vez se cumpla los documentos se estará complementando la certificación...".

## ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA EXTERNA

Durante el primer semestre del 2023, no se programó el estudio 3.4.1 Seguimiento de recomendaciones formuladas por los auditores externos.

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

#### SERVICIOS DE AUDITORÍA CON INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2023

#### PROCESO GESTIONAR ESTADOS FINANCIEROS E INFORMACIÓN CONTABLE

##### 1. SERVICIO: 4.2.1 Efectos por pagar a largo plazo

Proceso: Gestionar la administración financiera contable. Subproceso: Gestionar estados financieros e información contable. Alcance: "Contrato de fideicomiso de titularización de flujos futuros generados por contratos de alquiler de postes, ductos y fibra óptica derivado del procedimiento de contratación 2022PP-000255-0000200001".

##### Resultados del servicio de auditoría 4.2.1 Efectos por pagar a largo plazo

**Oficio 1001-0218-2023 enviado el 29 de mayo de 2023**

**DIRIGIDO:** Dirección Administración y Finanzas

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la atención de la gestión del Vehículo de Propósito Especial, con la finalidad de atender necesidades de nuevas fuentes de financiamiento para cumplir con los planes de inversión de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A., de conformidad con el marco normativo regulatorio y de buenas prácticas aplicables.

Ley General de Control Interno, No. 8292, artículos: 8. Concepto de sistema de control interno; 10. Responsabilidad por el sistema de control interno; 12. Deberes de los titulares subordinados en el sistema de control interno, incisos a) y b) y 14. Valoración del riesgo.

Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) No. 7593, artículos: 5.- Funciones, inciso a); 6.- Obligaciones de la Autoridad Reguladora, inciso a).

Resolución RJD -139-2015 Metodología tarifaria ordinaria para el servicio de distribución de energía eléctrica brindado por Operadores Públicos y Cooperativas de Electrificación Rural del 27-07-2015, ARESEP.

Normas de Control Interno para el Sector Público (No. R-CO-9-2009), normas: 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso e); 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión documental, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión Constante.

Reglamento para la Gestión Documental. 20-12-2018-CNFL, artículo 12, capítulo II Producción Documental.

Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos, Norma INTE/ISO 9001:2015. Punto 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

## RECOMENDACIONES

*(gestión del riesgo)*

**1) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que, la Administración cuente con un criterio técnico emitido por la instancia competente, con el propósito de identificar el tratamiento regulatorio (tarifario) sobre los ingresos, depreciación, base tarifaria, capital de trabajo y contabilidad regulatoria, que requiera observarse en la implementación del instrumento financiero Fideicomiso de Flujos Futuros, generados por contratos de alquiler de postes, ductos y fibra óptica, en las solicitudes tarifarias.**

*(procesos de control)*

**2) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que la Administración cuente con un análisis del riesgo regulatorio (tarifario), con el propósito de identificar el efecto o el impacto que pueda tener la implementación del instrumento financiero Fideicomiso de Flujos Futuros, generados por contratos de alquiler de postes, ductos y fibra óptica, en las solicitudes tarifarias.**

*(procesos de dirección)*

**3) Con base en el resultado de la aplicación de las recomendaciones 1) y 2) anteriores, valorar la conveniencia de comunicar a la Administración Superior (Consejo de Administración y Gerencia General), los riesgos regulatorios (tarifarios) y posible impacto, asociados con la implementación del instrumento financiero Fideicomiso de Flujos Futuros, generados por contratos de alquiler de postes, ductos y fibra óptica para la toma de decisiones oportunas.**

*(procesos de control)*

**4) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que, se analice la conveniencia de establecer un documento integral y debidamente formalizado, que considere todas las actividades relacionadas con el instrumento financiero de fideicomiso VPE (entre ellas la elaboración, gestión, documentación y registro), que sirva de consulta en la transferencia del conocimiento ante una eventual sustitución o ausencia de los funcionarios relacionados con este proyecto.**

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

*(gestión del riesgo)*

**5) Asegurarse que se tomen las medidas que procedan, dejando evidencia documental de ello, sobre si se llevarán a cabo nuevos planes de inversión, posterior al periodo que corresponde a la recompra de los bonos B-3 y B-4 y que, al 27-03-2023, no se han establecido formalmente. Considérese la recomendación indicada en el hallazgo B).**

**Nota:** Por el momento, solo hay definido un plan de inversión a 8 años; estaría pendiente la emisión de un manual de operación del Fideicomiso, para posibles planes adicionales, pero, a la fecha, no está aprobado.



*(gestión del riesgo)*

**6) Valorar y documentar si el uso del instrumento de vehículo de propósito especial Fideicomiso mantiene la viabilidad, conforme los supuestos que se han planteado con base en el estudio del consultor que se contrató para tal fin, definiendo las acciones que correspondan a las etapas siguientes.**

## **2. SERVICIO: 4.2.2 Activos costo original, depreciación y revaluación**

Proceso: Gestionar la administración financiera contable. Subproceso: Gestionar estados financieros e Información contable. Alcance: Activos en operación costo original, depreciación acumulada activos en operación, depreciación acumulada activos en operación, activos en operación revaluación y depreciación acumulada activos en operación revaluación.

### **Resultados del servicio de auditoría 4.2.2 Activos costo original, depreciación y revaluación**

**Oficio 1001-0275-2023 enviado el 30 de junio de 2023**

**DIRIGIDO:** Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con los registros contables de Inmueble, maquinaria y equipo, costo original, depreciación, depreciación acumulada, revaluación, depreciación acumulada activos revaluados, la presentación en los estados financieros y los mecanismos de control establecidos.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas: 1.2 Objetivos del SCI, inciso a.; 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, inciso; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 2.1 Ambiente de control; 2.5.3 Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso e); 4.3 Protección y conservación del patrimonio; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión documental, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión Constante; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico y 5.6 Calidad de la información.

Política General para la Aplicación del Sistema de Control Interno, Ítem 3.

Reglamento para la Gestión Documental. 20-12-2018-CNFL, artículo 12, capítulo II Producción Documental.

Manual de Control de Activos artículo 7, 8, 19, 24, 34 y 36.

#### **RECOMENDACIÓN**

*(gestión del riesgo)*

**Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que se valore la viabilidad de establecer un mecanismo de control, con el fin de que se informe al Proceso Costeo y Activo Fijo si no se adjuntó al movimiento de personal, que remite la jefatura de la dependencia de la persona trabajadora que está en proceso de retiro de la CNFL, el documento que evidencie los traslados de activos y herramientas a cargo a cargo de esta (según corresponda), en resguardo de los fondos públicos involucrados.**

## **Resultados del servicio de auditoría 4.2.2 Activos costo original, depreciación y revaluación**

**Oficio 1001-0279-2023 enviado el 03 de julio de 2023**

**DIRIGIDO:** Dirección Administración y Finanzas

### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con los registros contables de Inmueble, maquinaria y equipo, costo original, depreciación, depreciación acumulada, revaluación, depreciación acumulada activos revaluados, la presentación en los estados financieros y los mecanismos de control establecidos.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas: 1.2 Objetivos del SCI, inciso a.; 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, inciso; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 2.1 Ambiente de control; 2.5.3 Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso e); 4.3 Protección y conservación del patrimonio; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión documental, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión Constante; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico y 5.6 Calidad de la información.

Política General para la Aplicación del Sistema de Control Interno, Ítem 3.

Reglamento para la Gestión Documental. 20-12-2018-CNFL, artículo 12, capítulo II Producción Documental.

Manual de Control de Activos artículo 7, 8, 19, 24, 34 y 36.

### **RECOMENDACIONES**

*(proceso de control)*

**1) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que, los documentos denominados "Manual de Control de Activos" y "Manual de Gestión Integral del Activo Operativo" sean actualizados, con las actividades que desarrolla el Centro de Transferencia de Materiales.**

*(proceso de control)*

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

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

*(proceso de control)*

**3) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que, en cumplimiento de lo establecido en el Manual de Control de Activos, el Proceso**

**Costeo y Activo Fijo gestione la reasignación de los activos que se indicaron en el Anexo (Activos asignados a funcionarios en condición interina).**

*(gestión del riesgo)*

**4) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que, el Proceso Costeo y Activo Fijo implemente un control, que permita identificar y corregir, oportunamente, la asignación de activos a funcionarios interinos o en periodo de prueba.**

*(procesos de dirección)*

**5) Con base en el resultado de la aplicación de las recomendaciones 1) y 2) anteriores, valorar la conveniencia de que, el módulo de asignación o traslado de activos disponga de un parámetro en su programación, que alerte si, al momento de la generación de boletas de activo, el funcionario se encuentra en una condición interina, según el sistema de recursos humanos (SIRH), para las acciones correctivas que se requieran.**

*(proceso de control)*

**6) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que, el Proceso Costeo y Activo Fijo determine la condición en la que se encuentran los activos detallados en el Anexo (Activos sin asignar a funcionarios), de manera que, se asegure razonablemente su protección contra pérdida, deterioro o uso irregular.**

*(proceso de control)*

**7) De acuerdo con los resultados de la recomendación anterior, tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que, el Proceso Costeo y Activo Fijo efectúe la reasignación de los activos que se indicaron en el Anexo Activos sin asignar a funcionarios en cumplimiento de lo establecido en el Manual de Control de Activos.**

*(gestión del riesgo)*

**8) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que, el Proceso Costeo y Activo Fijo analice la conveniencia de limitar la opción de generar boletas del rol de usuario en el sistema SACP- Contabilidad, de los funcionarios del Proceso, encargados del registro de retiros y traslados de activos. En ese sentido, es conveniente se documente aquellos casos, debidamente autorizados, en que se requerirá levantar dicha limitación y a cuáles funcionarios del Proceso les corresponderá.**

**Nota: Considérese las razones que dieron origen a la generación de boletas indicadas en el anexo de esta observación, por parte del funcionario del Proceso.**

*(proceso de control)*

**9) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que, el Proceso Costeo y Activo Fijo efectúe los inventarios de los activos asignados a los exfuncionarios que se indicaron en el anexo, determinando su existencia, condición y uso, o se tomen las medidas respectivas.**

*(gestión del riesgo)*

**10) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que, el Proceso Costeo y Activo Fijo implemente controles (preventivos, detectivos,**

correctivos) que permitan identificar, oportunamente, los activos asignados a exfuncionarios.

### 3. SERVICIO: 4.2.3 Cuentas por pagar

**Oficio 1001-0333-2023 enviado el 21 de julio de 2023**

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

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

Ley General de Control Interno, No. 8292, artículos: 8. Concepto de sistema de control interno; 10. Responsabilidad por el sistema de control interno; 12. Deberes de los titulares subordinados en el sistema de control interno, incisos a) y b) y 14. Valoración del riesgo.

Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), 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; 4.2. Requisitos de las actividades de control 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.

Norma Internacional de Información Financiera: No.13 Medición del Valor Razonable.

Normas Internacionales de Contabilidad: No. 1 Presentación de estados financieros, No. 8 Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores.

Normas Internacionales de Auditoría NIA 315 Identificación y Valoración de los Riesgos de Incorrección Material mediante el conocimiento de la Entidad y su Entorno.

Reglamento para la Gestión Documental. 20-12-2018-CNFL, artículo 12, capítulo II Producción Documental. "...Artículo 12 Un documento es toda información en cualquier medio, forma o formato producida, recibida y conservada, como evidencia por una organización, en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales, y sirve de prueba de las actividades realizadas por ser confiable y auténtico ... Los documentos en la CNFL, independientemente de su soporte (papel o electrónico), deben plasmar la toma de decisiones y las actividades diarias, para formar el conocimiento organizacional, agilizar los procesos y la transparencia...".

Manual de Políticas Contables y bases de Medición Contables de la CNFL S.A., del 21 de noviembre del 2022, inciso 5.2.4 Pasivos corrientes.

Procedimiento Conciliación de cuentas por cobrar y pagar CNFL-ICE, puntos del 6.1 al 6.13

Directriz para el traslado del saldo de liquidaciones a favor del abonado a ingresos.

## RECOMENDACIONES

*(proceso de control)*

**1) Tomar las acciones que corresponda, dejando evidencia documental de ello, para que, se identifiquen los clientes que se muestran en el anexo Saldos Liquidaciones a favor clientes y se asegure se haya gestionado la comunicación a estos sobre la existencia de los saldos a su favor; asimismo, gestionar se remita el listado de los clientes a la Unidad Centro de Contacto, con el propósito de que se considere lo establecido en el inciso 3.1.1 de la *Directriz para el traslado del saldo de liquidaciones a favor del abonado a ingresos*.**

*(gestión del riesgo)*

**2) Aplicar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que, se defina un control que garantice a los clientes, la divulgación de saldos pendientes de devolución, por concepto de depósitos de garantía, en concordancia con lo establecido en la *Directriz para el traslado del saldo de liquidaciones a favor del abonado a ingresos*.**

*(proceso de control)*

**3) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que, la propuesta del "Procedimiento del Cálculo y Provisión de Intereses por Depósitos de Garantía" atienda lo solicitado por el Proceso Análisis Administrativo, de forma que, se someta nuevamente a su conocimiento.**

*(proceso de control)*

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

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

## PROCESO GESTIONAR LA CADENA DE ABASTECIMIENTO

### **1. SERVICIO: 4.3.1 Administración de contratos y convenios**

Proceso: Gestionar la cadena de abastecimiento, Subproceso: Contratar bienes y servicios. Alcance: Gestión de contratos, responsabilidades del administrador del contrato, cumplimiento cláusulas, aplicación de multas (de corresponder), inclusión de cláusulas penales y de multas en formulación de especificaciones, vencimientos de contratos y recibo de bienes o servicios sin contrato, registro y custodia de los contratos y convenios y regulaciones establecidas para el registro y conservación de documentos.

***Servicio Preventivo de Advertencia, relacionado con el servicio de auditoría 4.3.1 Administración de contratos y convenios generales***

***Oficio 1001-0196-2023 enviado el 21 de abril de 2023***

***DIRIGIDO: Gerencia General***

## SITUACIÓN DETERMINADA

**D.1)** De la información suministrada por la Gerencia General, relacionada con los Convenios y Contrataciones vigentes, suscritos por la CNFL con corte al 14-02-2023, no se logró identificar un convenio que respaldara el servicio de notariado brindado por el abogados- notarios de la CNFL, a la CECACIER con la referencia del interés público y empresarial prevaleciente para tal fin.

**D.2)** En los índices notariales reportados, al Archivo Notarial, por el abogado-notario Ronald Monge Zúñiga, se evidenció la protocolización de actas de la CECACIER en los períodos 2020, 2021 y 2022, durante la jornada laboral. (ver Anexo No.1)

**Considérese que, este aspecto fue considerado en el servicio de auditoría 3.3.1 Remuneraciones, cuyo resultado se comunicó mediante el oficio 1001-0063-2023 del 24-02-2023.**

**D.3)** En el oficio DJI-0328-2008 del 31-03-2008, el Director de la Asesoría Jurídica Empresarial le comunicó al Gerente General, el requerimiento de contratación de notarios para la CNFL y, se detallaron las funciones que iban a desarrollar en las distintas dependencias, que correspondían a los actos protocolares y extra protocolares; sin embargo, no se indicó que dentro de sus funciones considerarían realizar actos protocolares para entes de carácter privado.

**D.4)** Mediante correo electrónico del 05-10-2018, el CECACIER remite a la CNFL la nota CECACIER-CR-DE-412-2018, solicitando el apoyo del Asesor Jurídico facilitado por la CNFL, durante el evento ENAE y las Asambleas de CECACIER; asimismo, en el correo electrónico del 06-10-2018, el Gerente General de la CNFL indicó lo siguiente: "*Claro que sí, con mucho gusto colaboramos en los términos por usted planteados. Ya giré instrucciones acá a lo interno de la CNFL para coordinar el tema de los tiquetes aéreos*".

**D.5)** Mediante la nota CECACIER-CR-DE-007-2022 del 01-09-2022, el CECACIER solicitó a la CNFL lo siguiente: "*...se solicita formalmente el apoyo de colaboradores de CNFL: Hernando Fernández y Christopher Delgado, para que realicen la cobertura fotográfica, transmisiones en vivo y demás detalles de cobertura y comunicación visual del III Seminario Internacional de Recursos Humanos: Los desafíos del sector eléctrico en la era de la energía inteligente*".

*Esta actividad se realizará los días 21, 22 y 23 de septiembre 2022, en el Hotel Hilton Garden Inn -La Sabana, San José, Costa Rica*".

Mediante correo electrónico del 01-09-2023, el anterior Gerente General le comunicó a la Coordinadora Gerencial, lo siguiente: "*Favor coordinar con Comunicación Empresarial este apoyo que nos solicita CECACIER y en el que esta Gerencia está de acuerdo en suministrarlo*".

De acuerdo con los registros en el SIRH de recursos humanos, para el periodo comprendido del 21 al 23-09-2022 y ampliado al 27-09-2022, este último, según correo electrónico del 07-09-2022, los funcionarios Hernando Fernández Barquero y Christopher Hernández Delgado no evidencian en sus acciones, un permiso con o sin goce de salario y, solo en el caso del señor Hernández Delgado se muestra que, el día 23-09-22 disfrutó de medio día de vacaciones, según la acción de personal No. 960613 del 22-09-2022.

**D.6)** Mediante la nota CECACIER-CR-DE-004-2023 del 10-01-2023, dicha organización le solicitó al Gerente General de la CNFL, el apoyo por parte de personal de CNFL para el ENAE 2023 y

Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de CECACIER, que se llevaría a cabo en La Romana, República Dominicana, los días 25, 26 y 27 de enero de 2023, en este caso específico, de los colaboradores Hernando Fernández Barquero y Christopher Hernández Delgado (tanto para la generación de contenidos, videos, transmisiones y fotografías, como del apoyo técnico y logístico). En dicha nota se indicó: *"...En conversaciones anteriores con los compañeros de CNFL, se ha acordado por parte de ellos asumir el costo de los boletos aéreos, mientras que este Comité les brindaría el hospedaje y alimentación para los días del 24 al 27 de enero de 2023..."*.

**D.7)** En la nota 2204-0002-2023 del 11-01-2023, el Sr. Ronald Monge Zúñiga, jefe de la Unidad Contratación Administrativa y Notariado, solicitó al Gerente General aprobación para continuar brindando servicios de asesoría legal a la CECACIER como lo hace desde el 2018.

**D.8)** Mediante el oficio 2001-0016-2023 del 11-01-2023, el Gerente General aprobó la solicitud realizada por el Lic. Monge, para continuar brindando servicios de asesoría legal a la CECACIER y le indicó lo siguiente: *"... instándole a mantener la adecuada organización de sus labores y al aprovechamiento de la información, así como los contactos que se le facilitan a través de dicho rol, en beneficio de la CNFL"*.

**D.9)** La Gerencia General mediante nota 2001-0035-2023 del 17-01-2023, le comunicó al Secretario adjunto, Junta Directiva CECACIER, lo siguiente: *"...En atención al oficio CECACIER-CR-DE-004-2023 del 10 de enero de 2023 en donde solicitan la colaboración de los Sres. Hernando Fernández Barquero y Christopher Hernández Delgado para formar parte el staff CECACIER en el Encuentro Anual de Altos Ejecutivos (ENAE 2023) y de la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de CECACIER que se llevará a cabo en La Romana, República Dominicana los días del 25 al 27 de enero de 2023.*

*A sabiendas que esta actividad es de suma importancia en el sector eléctrico, dado que en ella se reúnen principales directores, gerentes y presidentes del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA) esta Gerencia General da el aval para que los Sres. Fernández y Hernández se integren desde el 24 al 27 de enero de 2023 en el staff CECACIER"*.

**D.10)** Mediante los movimientos de personal 2400-0004-2023 y 2400-0005-2023 del 18-01-2023, se autoriza el permiso con goce de salario de los señores Fernández Barquero y Hernández Delgado, para que participen en el evento Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de CECACIER, en La Romana, República Dominicana, los días 24, 25, 26 y 27 de enero 2023, según oficio número 2001-0035-2023 de la Gerencia General.

**D.11)** Mediante la acción de personal No. 973639 del 20-01-2023, se registró el permiso con goce de salario del 25 al 27 de enero de 2023, del señor Ronald Monge Zúñiga, para que asista a la celebración del ENAE 2023 que organiza el CECACIER.

#### ADVERTENCIA

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

*(procesos de dirección)*

**F. 1)** Asegurarse que, la CNFL no contravenga los preceptos legales que rigen el ámbito de acción de la Compañía, dado los fondos públicos involucrados, y el de sus colaboradores, con los servicios prestados a la CECACIER.

(procesos de dirección)

**F.2)** Asegurarse del equilibrio entre lo que facilite la CNFL, con la participación como asociado de la CECACIER y, los beneficios que la Compañía obtiene, los cuales deben estar documentados y cuyo análisis considere, entre otros elementos: el interés público y el interés empresarial, amparados, como se enfatiza, en el principio de legalidad.

## **Resultados del servicio de auditoría 4.3.1 Administración de contratos y convenios**

**Oficio 1001-0233-2023 enviado el 06 de junio de 2023**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la gestión administrativa y operativa de los contratos y convenios seleccionados para corroborar el cumplimiento de responsabilidades del administrador de contrato, la atención de las cláusulas de los contratos en aspectos tales como, aplicación de multas (de corresponder), vencimiento de contratos, registro y custodia de los contratos y convenios y regulaciones establecidas para el registro y conservación de documentos, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

Constitución Política de la República de Costa Rica, artículo 11.

Ley General de Administración Pública No. 6227, artículos 11, 18 y 113.

Ley General de Control Interno, No. 8292, artículos 8 Concepto de sistema de control interno, 10 Responsabilidad por el sistema de control interno, 12 Deberes y 14 Valoración del riesgo.

Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), normas: 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 1.7 Rendición de cuentas sobre el SCI; 2.1 Ambiente de control; 2.2 Compromiso superior; 2.5.2 Autorización y aprobación; 3.1 Valoración del riesgo; ; 4.2 Requisitos de las actividades de control; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; ; 4.5.1 Supervisión constante; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico; 5.6 Calidad de la información.

Reglamento Interno del Consejo de Administración de la CNFL del 12-5-2023, artículos 6 y 11.

Reglamento para la Gestión Documental del 20-12-2018-CNFL, artículos 6, 7 y 67.

Reglamento para el uso de equipo de cómputo y programas informáticos (13-3-2018), Capítulo IV Respaldo de la información, artículos 9 y 11.

### **RECOMENDACIONES**

(procesos de dirección)

**1) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que se someta a conocimiento y valoración del Consejo de Administración, la eventual sustitución o nuevo nombramiento del representante de la CNFL en el "Contrato de Arrendamiento Secundario de la Planta Hidroeléctrica Reventazón con el arrendador FIDEICOMISO UNO P. H. REVENTAZÓN / ICE / SCOTIABANK / 2013".**

**Nota:** Debido a que no se pudo obtener copia del Contrato, se dificulta determinar el estado actual del mismo, así como, las responsabilidades y obligaciones de la CNFL.



(procesos de dirección)

**2) Solicitar a la Asesoría Jurídica Empresarial, dejando evidencia documental de ello, las razones por las cuales no se le advirtió al Gerente General, sobre la necesidad de gestionar la autorización del Órgano Colegiado para la firma del "Addendum No.1 al Contrato de Arrendamiento Secundario de la Planta Hidroeléctrica Reventazón con el arrendador FIDEICOMISO UNO P. H. REVENTAZÓN / ICE / SCOTIABANK / 2013". Con base en la respuesta de dicho asesor, valorar y documentar las acciones que corresponda.**

(gestión del riesgo)

**3) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que se analice la conveniencia, de ratificar o no ante el Consejo de Administración, el "Addendum No.1 al Contrato de Arrendamiento Secundario de la Planta Hidroeléctrica Reventazón con el arrendador FIDEICOMISO UNO P. H. REVENTAZÓN / ICE / SCOTIABANK / 2013".**

(procesos de dirección)

**4) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que se conforme el expediente, el cual, como mínimo, contenga el Contrato de arrendamiento secundario a la P.H. Reventazón (Fideicomiso UNO PH Reventazón/ICE/Scotiabank/2013 al ICE original, el Addendum No.1 y, éste, forme parte de la base de datos de contratos en la CNFL.**

(procesos de control)

**5) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que la Asesoría Jurídica Empresarial cumpla con la normativa relacionada con el manejo de la información y gestión documental.**

#### **Resultados del servicio de auditoría 4.3.1 Administración de contratos y convenios**

**Oficio 1001-0311-2023 enviado el 12 de julio de 2023**

**DIRIGIDO:** Asesoría Jurídica Empresarial

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la gestión administrativa y operativa de los contratos y convenios seleccionados para corroborar el cumplimiento de responsabilidades del administrador de contrato, la atención de las cláusulas de los contratos en aspectos tales como, aplicación de multas (de corresponder), vencimiento de contratos, registro y custodia de los contratos y convenios y regulaciones establecidas para el registro y conservación de documentos, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

Ley General de Control Interno, No. 8292, artículos 8 Concepto de sistema de control interno, 10 Responsabilidad por el sistema de control interno, 12 Deberes y 14 Valoración del riesgo.

Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), normas: 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 1.7 Rendición de cuentas sobre el SCI; 2.1 Ambiente de control; 2.2 Compromiso superior; 2.5.2 Autorización y aprobación; 3.1 Valoración del riesgo; ; 4.2 Requisitos de las actividades de control; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la

información; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; ; 4.5.1 Supervisión constante; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico; 5.6 Calidad de la información."

Marco orientador para el establecimiento y funcionamiento de la gestión integral de riesgos de la CNFL, puntos: 1.1 Responsables y funciones, 12. Apetito de Riesgo, 13. Tolerancia al Riesgo, 16.8 Administración de riesgo y 16.9 Monitoreo y seguimiento.

### RECOMENDACIONES

*(procesos de dirección)*

**1) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que, se revise la valoración de los riesgos "Inobservancia legal" u otros, así como los controles relacionados, con base en lo expuesto en este informe y, de ser preciso, se les formule un plan de tratamiento.**

*(gestión del riesgo)*

**2) Aplicar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que, se revise la matriz de clasificación de riesgo de Asesoría Jurídica Empresarial, prestando especial atención a la valoración de los riesgos con valor residual bajo, con el fin de analizar la efectividad de los controles establecidos, a la luz de la valoración de dichos riesgos.**

**Servicio Preventivo de Advertencia, relacionado con el servicio de auditoría 4.3.1 Administración de contratos y convenios generales Ref. contratación No. 2020PP-000001-0000200001**

**Oficio 1001-0322-2023 enviado el 17 de julio de 2023**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

### SITUACIÓN DETERMINADA

**D.1)** En el oficio 4215-0123-2021 del 09-09-2021, el Administrador del Contrato, con el visto bueno de la jefatura de la Unidad Soporte Comercial, realizó al Coordinador de Contratación Administrativa de la Dirección Comercialización, una consulta sobre acciones a seguir, con respecto a la "readecuación monto por operación defectuosa" en la lectura de medidores a la Asesoría Jurídica Empresarial.

**D.2)** En el oficio 4001-1171-2021 del 10-09-2021, Coordinador de Contratación Administrativa de la Dirección Comercialización, envió a la Unidad Contratación Administrativa y Notariado el oficio mencionado en el párrafo anterior.

**D.3)** En el oficio 2204-0118-2021 del 01-10-2021<sup>1</sup> la Unidad Contratación Administrativa y Notariado indicó, al Coordinador de Contratación Administrativa de la Dirección Comercialización, lo siguiente:

*"Si estimamos que lo que se pretende es una modificación contractual, de acuerdo con el contenido y estudio de los documentos que usted remite sobre este tema, del fondo se debe indicar que este corresponde a un acto meramente de índole administrativo competencia y responsabilidad propia del administrador de contrato, esto en razón de las valoraciones tanto de orden técnico como administrativo que los responsables concluyen sobre el tema (el valor indicado en el cartel no fue calculado correctamente), mismas que no se originan de aspectos*

*de tipo legal, sino que son propios de la coordinación, gestión, ejecución, control y fiscalización de la administración de las contrataciones que se promuevan en su respectiva área.*

*Así las cosas, dada la naturaleza del tema y por lo indicado anteriormente, no es posible para esta Asesoría referirse a temas que estén fuera de la esfera o ámbito legal, por cuanto en la empresa se cuenta con profesionales acreditados para la atención de temas de tipo, técnico, financiero, comercial y administrativo entre otros. Por lo que, de ser esta la intención, deben seguir el procedimiento del artículo 73 referido anteriormente, y nuestra participación solo sería, para efectos de la aprobación de la modificación por parte de la Gerencia o Consejo de Administración, si correspondiera.*

*Si la intención es gestionar un cobro o reclamo de nuestra parte hacia el contratista, esta es otra gestión administrativa y negociación entre partes, en caso que se haya dado un enriquecimiento sin causa, y así mantener el equilibrio financiero entre las partes; donde por reglamento no es obligatoria la participación de la Asesoría Legal.”*

**D.4)** En el oficio 4215-0130-2021 del 06-10-2021 el Administrador del Contrato, le consultó al Coordinador de Contratación Administrativa de la Dirección Comercialización, lo siguiente:

*“De acuerdo con el oficio 2204-0118-2021, emitido el día 10-01-2021<sup>4</sup>, por la Unidad de Contratación Administrativa y Notariado, en la que dispone que la modificación del cobro de multa por ejecución defectuosa corresponde a una modificación unilateral, todo de acuerdo con el artículo 73 del reglamento para los procesos de contratación de las empresas del ICE.*

*Adicional, se agradece la consulta expresa sobre si la modificación de este valor incide en las lecturas incorrectas desde el inicio de la contratación, la cual se inicio en febrero del año 2020. Como a usted se le he explicado este aspecto, por la forma en que se presentó la conformación del cartel o pliego de condiciones para esta contratación no medio el tiempo suficiente y necesario para validar algunos aspectos del pliego, en cuanto a la estimación de la lectura incorrecta. Lo anterior, luego de realizar la revisión interna en el foro de los jefes técnicos de las Sucursales, se determinó que efectivamente el cálculo sobredimensionó la lectura incorrecta en el cálculo de tipo individual de la estimación de lo que se conoce en el ámbito de la Dirección Comercialización como repelas.*

*Así las cosas, le agradeceré que por intermedio suyo poder realizar la consulta correspondiente sobre la fecha en la cual se debe aplicar el nuevo valor de la multa, esto es, si la misma debe aplicarse desde el inicio de la contratación o si por el contrario debe darse a partir de qué fecha en específico, reiterando que, el valor definido en el cartel no era el conceptualmente correcto”.*

**D.5)** En el oficio 4215-0143-2021, del 08-11-2021, el Administrador del Contrato, con el visto bueno de la jefatura de la Unidad Soporte Comercial y el subdirector de la Dirección Comercialización, solicitó al Coordinador de Contratación Administrativa de la Dirección Comercialización la modificación unilateral en el contrato en el cobro de multa por ejecución defectuosa -lecturas incorrectas- las cuales, en el Anexo #1 - SICOP 2020PP-000001-0000200001 “Servicio de captura de información de los equipos de medición de consumo eléctrico en sitio, inspección y mensajería especializada en el área servida de la CNFL (modalidad de entrega según demanda)” se estableció en ₡8.250,00 por cada lectura, pero luego de una revisión y análisis de dicho monto, “se determina que cada lectura categorizada como incorrecta se estima en **₡1.042,00.**”

<sup>4</sup> Léase correctamente 01-10-2021

**D.6)** En el oficio 4001-1380-2021, del 09-11-2021, el Coordinador de Contratación Administrativa de la Dirección Comercialización envió a la Unidad Proveeduría Empresarial, el oficio mencionado en el párrafo anterior, con la solicitud de modificación unilateral en el cobro de multa.

**D.7)** Mediante nota sin número, del 11-11-2021, una funcionaria del Proceso Concursos y Atención de Recursos, le manifestó a la Coordinadora de dicho proceso lo siguiente:

*"...Previo a que el Área de Proveeduría inicie los trámites para la modificación unilateral del contrato según lo solicitado en el oficio en marras y el pronunciamiento de la Unidad de Contratación Administrativa y Notariados en número de oficio expuesto anteriormente, se debe considerar que los acuerdos del Consejo de Administración anteriormente señalados no autoriza a la Gerencia a aprobar las modificaciones unilaterales que de acuerdo con el artículo "73.[...] serán aprobadas por la dependencia que adjudicó [...]" siendo por tanto, que le corresponde al Consejo de su aprobación; por lo que deberá el CCA emitir documentos para la presentación al Consejo de Administración de la solicitud de modificación unilateral con el objetivo de que dicho Consejo emita su pronunciamiento al respecto antes de iniciar los trámites de aprobaciones por SICOP".*

**D.8)** En el oficio 4030-0073-2022, del 05-10-2022 el Administrador del Contrato, le consultó a la Asesoría Jurídica Empresarial sobre la fecha de aplicación por el cobro de multa por ejecución Operación Defectuosa y en donde se indicó lo siguiente:

*"...De acuerdo con el oficio 2204-0118-2021, emitido el día 10-01-2021, por la Unidad de Contratación Administrativa y Notariado, en la que se dispone que la modificación del cobro de multa por ejecución defectuosa corresponde a una modificación unilateral, todo de acuerdo con el artículo 73 del reglamento para los procesos de contratación de las empresas del ICE*

*Por la forma en que se presentó la conformación del cartel, en la misma no medió el tiempo necesario para validar algunos aspectos del pliego, en cuenta la estimación de la lectura incorrecta. Por lo que luego de realizar la revisión interna, en el foro de los jefes técnicos de las Sucursales, se determinó que efectivamente el cálculo sobredimensionó el valor de la revisión de la lectura incorrecta, lo que se conoce en el ámbito de la Dirección Comercialización como repelas. Por lo que se realiza las actividades para modificar al valor correcto, ante esta situación dicha multa no ha sido cobrada.*

*La consulta expresa sobre este tema es si la modificación de este valor de la multa, debe aplicarse desde el inicio de la contratación, la cual inició en febrero del año 2020 o en su defecto aplicar desde la fecha de la modificación. Ante esta situación, le agradeceré poder tener el criterio legal sobre este tema, para poder realizar las comunicaciones al Proveedor Correos de CR, con el detalle del nuevo monto y la fecha que rige."*

**D.9)** En el oficio 4030-0105-2022 del 01-12-2022 el Administrador del Contrato, con el visto bueno del director de la Dirección Comercialización envía a la jefatura del Área Ejecución Contractual la "solicitud gestión para aplicación de artículo 73 para la modificación cuantitativa de disminución del apartado 9, del Anexo 1 Ejecución Defectuosa de la contratación 2020PP-000001-0000200001, Servicio de captura de información de los equipos de medición de consumo eléctrico en el sitio, que incluye inspección y entrega de mensajería especializada en el área servida por la CNFL (modalidad de entrega según demanda), con el contratista Correos de CR S.A."

En este oficio se indicó lo siguiente:

*"Luego de la revisión de estas actividades, se determina que cada lectura categorizada como incorrecta se estima en **€1.220,18.**"*

**D.10)** En el oficio 4030-0022-2023, del 25-01-2023, el Administrador del Contrato solicitó a la Asesoría Jurídica Empresarial, lo siguiente:

*"...solicitarle su ayuda sobre el tema de la modificación unilateral del monto de multa por operación defectuosa al proveedor Correos de CR, la Proveeduría indico que se debe remitir el archivo correspondiente al borrador del Acuerdo Modificación Unilateral- Contratación 2020PP-000001-0000200001, para el Consejo de Administración y el mismo debe contar con su firma. Adjunto documentación complementaria para su conocimiento."*

**D.11)** En el oficio 2201-0035-2023, del 01-02-2023, la Asesoría Jurídica Empresarial le indicó al Administrador del Contrato lo siguiente:

*"De acuerdo con lo solicitado en su oficio y luego de la revisión del borrador, se le informa que, una vez hechas las valoraciones previas, se concluye que al acuerdo le hace falta información indispensable para atender la modificación unilateral por lo que no es posible otorgar el visto bueno respectivo.*

*...*

*Y por otra parte, y tal y como se señala en las observaciones al borrador de acuerdo, a la fecha no se ha tramitado por parte de la Unidad de Proveeduría Empresarial, la solicitud del dictamen legal establecido en el artículo 73 del Reglamento para los procesos de contratación de las empresas del ICE; sin el cual, no es posible poner en conocimiento al Consejo de Administración de la presente modificación. De igual forma se aclara que solo le compete al Consejo de Administración aprobar la modificación, no instruir el cobro de multa, ya que esto es una gestión administrativa de competencia del Administrador del Contrato."*

**D.12)** En el oficio 4030-0058-2023 del 16-03-2023, el Administrador del Contrato solicitó, al Área Ejecución Contractual, el inicio de trámite para la apertura de un procedimiento administrativo, para el cobro de multa en la Contratación Directa por excepción No.2020PP-000001-0000200001, a Correos de Costa Rica, por un monto de €314.597.250,00; multa que obedece al cobro de €8.250,00 por cada una de las 38.133 "lecturas incorrectas", realizadas por el contratista en los períodos de 2020 a 2022.

**D.13)** En el oficio 4030-0074-2023 del 03-05-2023, el Administrador del Contrato solicitó, a la jefatura del Área Ejecución Contractual, con el visto bueno de la Directora de la Dirección Comercialización, lo siguiente: "Solicitud de inicio de trámite para la apertura de un procedimiento administrativo, para el cobro de multa en la Contratación Directa por excepción N°2021 PP- 000001- 0000200001"

*"...*

#### **PRESUNTO INCUMPLIMIENTO Y PRUEBAS**

*En la contratación "Servicio de captura de información de los equipos de medición de consumo eléctrico en sitio, inspección y entrega de mensajería especializada en el área servida de la CNFL (modalidad de entrega según demanda)", en el cartel de especificaciones, se definieron en el Anexo #1, lo que se consideró para esta Contratación como operación defectuosa, acciones definidas en once condiciones, en las que si llegaban a presentarse durante la ejecución del*

contrato, se consideraría como una operación que estaría penalizándose al contratista Correos de Costa Rica, S.A.

La actividad principal, de la contratación es la lectura de los equipos de medición de consumo eléctrico de los clientes. Detallado en el requerimiento o cartel de especificaciones técnico, esta actividad se realiza en el campo, en los puntos de entrega de la energía eléctrica de los abonados. El trabajo consiste en el registro directamente en un equipo portátil de toma de lecturas (Hand Held´s), el cual se le "cargan" los registros (medidores), a leer de acuerdo con el plan de lectura de estos dispositivos, formalmente comunicada al contratista.

En lo concerniente a una de las condiciones de ejecución defectuosa (Anexo #1 del Cartel), en el apartado nueve de ese anexo, se estableció un monto de ₡8.250,00 por cada lectura considerada como incorrecta, la cual ameritaba una verificación en el terreno, conocida internamente como una acción de repela, situación que implica ir al sitio del cliente y confirmar la lectura ingresada en el equipo portátil de toma de lecturas, función efectuada por personal de CNFL.

En la operativa de la lectura de medidores, si se determina internamente que una lectura es incorrecta -porque del análisis interno, así se identifica-, luego entonces, para poder verificar la lectura, se debe ir a comprobar la misma directamente en el medidor. Estas actividades de validación en el terreno -conocidas internamente como "repelas"-, son la condición detallada como ejecución defectuosa y por tanto se contabiliza como un error de captura de información, la cual provocaría una multa de ₡8.250,00 por cada evento de esta naturaleza. Información extraída de los reportes mensuales de conciliados entre las Sucursales y Correos de CR, detalla por mes la cantidad de errores de lectura de cada sucursal registro y fue aceptada por el Contratista.

#### **FUNDAMENTO JURÍDICO**

Artículo 88 Reglamento para los Procesos de Contratación de las Empresas del Instituto Costarricense de Electricidad.

#### **CÁLCULO DE COBRO**

"7. MULTA Y CLAUSULA PENAL: ...Si existiera una defectuosa ejecución del objeto contratado, el contratista deberá pagar a la CNFL por concepto de multa las sumas indicadas y los tiempos referidos en el anexo N°1 adjunto. El cobro será automático con cargo a las retenciones del precio que se hubieran practicado y a las facturas pendientes de pago. Según el Voto N.º 2015-6057 de las once horas y treinta y uno minutos de veintinueve de abril de dos mil quince, de la Sala Constitucional".

El Cartel de contratación indica en la cláusula 7: Multa y Cláusula Penal y hace referencia al Anexo #1. Mismo que indica en el numeral #9, el monto por multa por errores de lectura con un valor de este en ₡ 8250,00 por cada error.

Para el Informe de Lecturas noviembre 2022, se reporta la cantidad de 1434 Errores de Lectura, mismos que equivalen a un monto de ₡11 830 500,00, los cuales son retenido en el pago de la factura del mes de diciembre 2022, así mismo en el Informe Lecturas diciembre 2022 se reporta la cantidad de 1500 Errores de Lectura que equivalen a un monto de ₡ 12 375 000,00. Los cuales se retienen en las órdenes de pago #1209 y 1210, el pago respectivo de las facturas de diciembre 2022 y enero 2023.

Informes Lecturas	Errores lectura	Monto multa por error lectura	Multa por retener
nov-22	1434	8250	€11 830 500,00
dic-22	1500	8250	€12 375 000,00

### **PETITORIA**

Se inicie el trámite para la apertura de un procedimiento administrativo para el cobro de multa en la Contratación Directa por excepción N°2020 PP - 000001- 0000200001”.

**D.14)** En el oficio 4030-0092-2023, del 31-05-2023, el Administrador del Contrato solicitó a la jefatura del Área Ejecución Contractual, lo siguiente: “Solicitud de inicio de trámite para la apertura de un procedimiento administrativo, para el cobro de multa en la contratación Directa por excepción No.2020PP-000001- 0000200001”

Dentro de los cálculos detallados en la solicitud por incumplimiento se indicó:

### **"CÁLCULO DE COBRO**

Por lo que le detallo las cantidades de Lecturas incorrectas reportados en los Informes de Lecturas mensuales, aportados por Correos de CR y avalado por las áreas técnicas de las Sucursales. Para el primer año se contabilizaron 8173, para el año 2021 se registró 11567 y para octubre 2022 fueron 15459 errores de lecturas. Por lo que se tiene un monto acumulado de 35 199 errores de lectura que equivalen a € 290 391 750,00 de multa. Ver detalle de errores de lectura en anexos de Informes de Lectura mensuales 2020, 2021 y 2022, enviados por Correos de CR.

### **Cuadro #1 Informe Errores de Lectura 2020-2022**

\*\*

#### **Errores de lectura 2020-2022- Correos de CR**

Mes	Errores Lectura 2020	Errores Lectura 2021	Errores Lectura 2022
ENE	N.A	889	1 401
FEB	286	768	1 402
MAR	573	801	1 351
ABR	823	774	1 565
MAY	893	809	1 553
JUN	722	834	1 459
JUL	787	1 164	1 581
AGO	883	1 036	2 016
SEP	944	1 170	1 610
OCT	797	1 178	1 521
Total	6 708	9 423	15 459

Fuente Informes mensuales de Lecturas Correos de CR

En el cuadro #2 se totalizan los errores de lectura anuales y se multiplican por el monto de €8250,00, indicado en el Anexo #1 del Cartel.

### **Cuadro #2 Monto de multa por Errores Lectura 2020-2022**

**Monto Errores de lectura 2020-2022- Correos de CR**

<b>Año</b>	<b>Errores Lectura</b>	<b>Monto Multa</b>
2020	8 173	€ 67 427 250,00
2021	11 567	€ 95 427 750,00
2022*	15 459	€ 127 536 750,00
<b>Total</b>	<b>35 199</b>	<b>€ 290 391 750,00</b>

Fuente Informes mensuales de Lecturas Correos de CR y anexo #1

\*Cantidad sin los meses de nov y dic 2022

**PETITORIA**

*Se inicie el trámite para la apertura de un procedimiento administrativo para el cobro de multa en la contratación Directa por excepción N°2020PP- 000001- 0000200001”*

**D.15)** En correo electrónico del 05-06-2023 la jefatura del Área Ejecución Contractual indicó, al profesional de auditoría encargado del estudio, lo siguiente:

*“...El AC envía oficio 4030-0044-2023 el cual puede consultar en SIGED generando el solicitud para inicio de y fue rechazado para ser corregido por faltante de elemento probatorio, el AC lo volvió a ingresar mediante oficio 4030-0058-2023 no obstante, fue rechazado por el Órgano Director para ser corregido para no cobrar la parte que se estaba cobrando en el segundo procedimiento administrativo. Al día de hoy el Área de Ejecución contractual se encuentra a la espera del reingreso de la solicitud para el análisis respectivo.”*

**D.16)** En el oficio 4030-0098-2023 del 08-06-2023, el Administrador del Contrato solicitó a la Asesoría Jurídica Empresarial, lo siguiente:

*“Sirva la presente para saludarle muy atentamente, así como solicitarle su colaboración, en mi calidad de Administrador de Contrato Contratación 2020PP-000001-0000200001, para tener conocimiento del siguiente criterio legal.*

*El proveedor Correos de CR, solicitó modificar el monto del precio correspondiente a la multa por ejecución defectuosa (Anexo #1, numeral 9 del contrato antes mencionado). Se adjunta.*

*Para ello se están realizando las verificaciones con el Área Administración Financiera, para confirmar si aplica o no dicha modificación. En este sentido procedo realizar consulta concreta; sí dicha modificación rige a partir desde la fecha de la nota donde el Proveedor la solicita; o debería ser retroactiva desde el inicio de la contratación.”*

**D.17)** Mediante correo electrónico, del 08-06-2023, el Administrador del Contrato solicitó a la jefatura del Área Ejecución Contractual, lo siguiente:

*“Como complemento al correo enviado el día de ayer, y según lo conversado el día de hoy; les solicito suspender temporalmente hasta nuevo aviso la posible apertura de la solicitud del proceso administrativo que les remití mediante oficio 4030-0092-2023. Toda vez, que tengo que actualizar la situación a mis superiores inmediatos”.*

**D.18)** En correo electrónico del 22-06-2023, el Sr. Juan Diego Segura Céspedes, quién se desempeñó como Coordinador de Contratación Administrativa de la Dirección Comercialización



y, actualmente, funcionario de la Unidad Proveeduría Empresarial, le indicó al profesional de auditoría encargado del estudio, lo siguiente:

*"El 14-12-2022, la Proveeduría Empresarial remitió a la Gerencia General, la documentación correspondiente a la modificación de la multa, sin embargo, el oficio fue rechazado por falta de firmas de algunos documentos. (ver adjunto "documento devuelto por la Gerencia")*

*El 02-02-2023, se le solicitó criterio a la UCAM, para verificar si realmente se ocupaba del dictamen legal, ya que se contaban con oficios con criterio jurídico para el cambio del monto. El mismo 02-02-2023, el señor Ronald Monge nos indica que si se requiere del dictamen legal.*

*El mismo 02 -02-2023, Se le solicitó al Administrador de Contrato que nos facilitará el borrador de acuerdo firmado, para luego poder adjuntarlo a la solicitud que se le enviaría a la UCAN, para el criterio legal.*

*El 14-02-2023, se le solicitó al AC alguna noticia sobre el borrador de acuerdo y el mismo 14-02-2023 el AC responde lo siguiente:*

*1. Con respecto a la modificación del borrador para cobro de la multa, el mismo ya no procede. Toda vez, que el nuevo Gerente General le dio un giro al citado planteamiento*

*Sin embargo, en este caso lo remito al Sr. Sub-Director Sidney Castillo, pues es la persona autorizada para referirse al tema.*

*El mismo 14-02-2023, se le indicó al AC que se procede a finalizar el oficio en el sistema SIGED, ya que no procede la modificación unilateral.*

*Lo anterior se respalda en el adjunto "Modificación Unilateral (cobro de multa)."*

**D.19)** En correo electrónico, del 26-06-2023, la jefatura del Área Ejecución Contractual le indicó al profesional de auditoría encargado del estudio, lo siguiente:

*"Posterior a la recién llamada en atención a su solicitud, le adjunto el correo respecto al estatus de la situación de Correos de Costa Rica- CNFL, misma que ya está siendo atendida por el señor Ivan Montes, y el administrador de contrato José Artavia."*

*Se adjuntó correo electrónico "RV Solicitud urgente", en el cual la jefatura mencionada le indicó a la directora y subdirector de la Dirección Comercialización, lo siguiente:*

*"Recientemente atendí a la Licda Lucrecia Alfaro subgerente de Legal de Correos de Costa Rica, respecto a unas inquietudes del cobro de Multa de la contratación 2020PP-000001-00002000. Ante tal situación y por la importancia que representa dicho servicio y el contexto de esta situación decidí manejarlo personalmente con la dirección encargada al respecto, siendo presencialmente atendidos hoy por don Ivan Montes para hacer de conocimiento lo manifestado por doña Lucrecia.*

*En resumen:*

1. Doña Lucrecia manifiesta interés en mantener el servicio 2020PP-000001-00002000, no obstante, el monto de la aplicación de multas es insostenible financieramente para Correos, solicita variarlo de ₡8.250,00 a ₡1.220,18, para ello adjunta el oficio 4030-0105-2022 (ver archivo adjunto). Dirigido en su momento a Erick González y firmado por el AC Randall Calvo Sáenz en donde se justifica tal disminución, haciéndolo por la vía de la modificación unilateral.
2. Doña Lucrecia solicita modificar el monto cobrado en el Procedimiento Administrativo recién hecho contra Correos 2023PA-000027-00002 donde se le cobra por multa ₡24.205.500,00 o revalorarlo por un monto de acuerdo al valor de ₡1.220,18 por la ejecución defectuosa.
3. Doña Lucrecia indica que si existe de por medio otros procedimientos administrativos para cobro de multa, se suspendan temporalmente para aclarar esta situación y correos pueda continuar con el servicio.

Los dos puntos anteriores no están dentro de mis facultades o fuero (AECO), por ello lo elevo tanto a doña Vannesa Castro como a don Iván (con éste último recién conversamos) para las decisiones respectivas, no obstante, me permito respetuosamente indicar lo siguiente:

1. Si se revalora el monto de la aplicación de la multa u otra condicionante para evaluar dicha multa, es necesario modificar el contrato, dado que el contrato obedece a los términos legales adquiridos en el pliego de condiciones.
2. Si se modifica el contrato anterior es indispensable que el AC o su superior, solicite criterio legal para hacerlo mediante una "adenda al contrato" o otra figura jurídica que la UCAN avale, la misma debe de subirse a SICOP por unicidad del expediente. Ante el punto 2 del primer párrafo de tomar en consideración la petición de Lucrecia es necesario consultárselo a UCAN dado que hay un acto final administrativo por parte de un Órgano Decisor, para el cobro de la multa por ₡24.205.500,00 del procedimiento 2023PA-000027-00002.
3. Se debe consultar quienes tienen capacidad jurídica para firmar la adenda o la figura legal que corresponda, en el caso de la CNFL si el director del ramo o el Gerente General.
4. Para atender el punto tres del primer párrafo por lo indicado por Lucrecia, es criterio meramente del Administrador de Contrato y sus superiores, mientras toman las decisiones respectivas."

**D.20)** Mediante correo electrónico, del 29-06-2023, la Directora de la Dirección Comercialización le comunicó al profesional de auditoría encargado del estudio, lo siguiente:

"...En atención a su consulta, le informo que sí estamos realizando una investigación sobre el no cobro de multas en la administración del contrato de Correos de CR...".

**Nota:** Debe considerarse que el Administrador del Contrato anterior, Sr. Randall Calvo Sáenz y el subdirector de la Dirección Comercialización anterior, Sidney Castillo Obando, ya no laboran para la Compañía Nacional de Fuerza y Luz.

#### **ADVERTENCIA**

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

(procesos de dirección)

**F.1)** Asegurarse que la gestión de cobro de multas, se realice conforme a los preceptos legales establecidos para ello.

(gestión del riesgo)

**F.2)** Asegurarse que la CNFL dispone de un expediente administrativo, que evidencie las distintas etapas y gestiones que se han realizado, en torno al cobro de multas por incumplimiento de los servicios de captura de información, de los equipos de medición de consumo eléctrico, que incluye la inspección y entrega de mensajería especializada en el Área Servida.

*(procesos de dirección)*

**F.3)** Asegurarse que la CNFL disponga, en tiempo y forma, de los resultados de la investigación sobre el no cobro de multas, sobre el contrato por excepción No. 2020PP-000001-0000200001, de Servicio de Captura de Información de los Equipos de Medición de Consumo Eléctrico que Incluye Inspección y Entrega de Mensajería Especializada en el Área Servida de la CNFL, con la empresa Correos de Costa Rica, que incluye inspección y entrega de mensajería especializada en el Área Servida que lleva a cabo la Dirección Comercialización.

*(gestión del riesgo)*

**F.4)** Asegurarse que la CNFL garantice que, en el caso de suspensión del contrato de Correos de Costa Rica, por los servicios de captura de información de los equipos de medición de consumo eléctrico, que incluye inspección y entrega de mensajería especializada en el área servida, se disponga de un plan de contingencia efectivo, como mecanismo para la continuidad del proceso, el cual minimice el impacto que pudiese generar la imposibilidad de realizar la toma de lectura a los sistemas de medición, a través de la contratación citada.

**Servicio Preventivo de Advertencia, relacionado con el servicio de auditoría 4.3.1 Administración de contratos y convenios generales. Ref. Convenio de préstamo temporal de trabajador entre CNFL y el Consejo Director del Mercado Eléctrico Regional**

**Oficio 1001-0330-2023 enviado el 20 de julio de 2023**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

**SITUACIÓN DETERMINADA**

**D.1)** En la Cláusula segunda: Responsabilidad de la CNFL, del "Convenio de préstamo temporal de trabajador entre la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. y el Consejo Director del Mercado Eléctrico Regional, firmado el 18-01-2016, se indica lo siguiente:

"...

2.2 Cubrir presupuestariamente la totalidad del salario y pluses legales que la funcionaria devenga, así como los demás extremos laborales (vacaciones, aguinaldo, salario escolar, incapacidades, entre otros) según corresponda, de conformidad con la legislación laboral vigente.

2.3 Suministrar a la señora Mora Hernández, la posibilidad de trasladar y utilizar en su lugar de trabajo (CDMER) los activos propiedad de la CNFL, que se encuentren a su nombre, se adjunta la lista de los activos a este Convenio..."

**D.2)** Mediante la nota CDMER 2017-1127, el Secretario Ejecutivo del CDMER le solicitó al Gerente General de la CNFL, en el asunto, lo siguiente: "Solicitud de prórroga de la vigencia del Convenio de Préstamo Temporal de Trabajador firmado entre la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. y el Consejo Director del Mercado Eléctrico Regional".

Dentro de la misma nota se indicó: "... El CDMER está desarrollando una Propuesta de Tercer Protocolo al Tratado Marco del Mercado Eléctrico de América Central para desarrollar el MER y obtener una fuente de financiamiento permanente para el desarrollo institucional del CDMER que

le permita contratar el personal permanente requerido para el cumplimiento de sus funciones y el logro de los objetivos encomendados por los Gobiernos de América Central”.

**D.3)** En la adenda No.4 al convenio se establece que, el beneficio para la CNFL es el siguiente:

*“...beneficio al usuario final de electricidad, por medio del impulso al Mercado Eléctrico Regional y la consecuente disminución de las tarifas eléctricas de Costa Rica.*

*...ha brindado beneficios netos al ICE, por la actividad de exportaciones e importaciones de energía eléctrica, que suman varias decenas de millones de dólares anuales. Este beneficio es transferido vía ajuste de tarifa eléctrica a la baja, a los consumidores de todas las distribuidoras, incluyendo a la CNFL. Este beneficio supera con creces los costos laborales de la Licda. Roxana Mora, por lo que su préstamo temporal por parte de la CNFL es compensado ampliamente.*

*En suma, CNFL ya que se beneficia al usuario final de electricidad y además puede recibir de asesoría y capacitación técnica especializada, a acordar por las partes, en todas las materias del Mercado Eléctrico Regional de América Central para el cual se encuentra habilitada de participar directamente o por medio del ICE.”*

**D.4)** Mediante acción de personal No. 982576 del 14-04-2023 se muestra que, el salario mensual devengado por la Sra. ... es de ₡3.015.680,50, por su cargo de Profesional 4 en la Dirección Generación de la Energía.

**D.5)** El préstamo de la funcionaria de la CNFL al CDMER empezó el 18-01-2016 y la última extensión, firmada mediante la adenda No.4 al convenio, llega hasta el 17-01-2026, con lo cual, el convenio temporal cumplirá 10 años. Lo que le ha significado a la CNFL un gasto por salarios (más aguinaldo), en 7 años, de aproximadamente ₡230.595.254,50 (91 meses a un promedio de ₡2.534.013,79) y por los restantes 3 años, un monto de ₡117.611.539,50 (39 meses a ₡3.015.680,50), por lo que los 10 años le representarán a la CNFL un monto total de ₡345.206.794,39.

Nota: súmesele al monto anterior, las cargas sociales correspondientes.

**D.6)** Mediante correo electrónico del 29-05-2023, el profesional de auditoría encargado del servicio de auditoría consultó, a una funcionaria de la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano, lo siguiente:

*“Para mayor detalle sobre los beneficios que tiene para la Compañía, solicito tu colaboración, para que se remita a esta Auditoría evidencia documental relacionada con las valoraciones realizadas o acciones recibidas por la Compañía, asociadas con el recibo de los beneficios mencionados en la adenda No.4 al Convenio de préstamo temporal de trabajador -Roxana M. Mora Hernández- siguientes:*

***“Se beneficia al usuario final de electricidad”.***

***“Puede recibir de asesoría y capacitación técnica especializada”***

**D.7)** Mediante correo electrónico del 15-06-2023, la funcionaria de la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano le comunicó al profesional de auditoría, encargado del servicio de auditoría, lo siguiente:

"Con el fin de atender su consulta, le comento que tal y como hemos indicado en los correos anteriores los beneficios se encuentran detallados en la adenda N°4, sin embargo, a nivel de la Unidad no contamos con la evidencia documental solicitada".

### ADVERTENCIA

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

(procesos de dirección)

**F.1** Asegurarse si la CNFL está obteniendo y cuantificando los beneficios esperados de su participación dentro del CDMER, mismos que requieren estar documentados, por los servicios administrativos y financieros que la Compañía facilita con el Convenio de Préstamo Temporal de Trabajador, entre la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S. A. y el Consejo Director del Mercado Eléctrico Regional.

## SERVICIOS DE AUDITORÍA CON INFORME PARCIAL COMUNICADO A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2023

### PROCESO REALIZAR LA PLANIFICACIÓN INTEGRADA EMPRESARIAL

#### 1) SERVICIO 4.1.1 Seguimiento estrategia empresarial 2019-2023

Alcance: Seguimiento a las metas para cumplir con los objetivos establecidos en las perspectivas de la estrategia empresarial 2019-2023 y planes de tratamiento de riesgos estratégicos asociados, períodos IV Trimestre 2022 y 2023

**Resultados del servicio de auditoría 4.4.1 Seguimiento estrategia empresarial 2019-2023 Oficio 1001-0231-2023 enviado el 06 de junio de 2023**

**DIRIGIDO:** Consejo de Administración

### I- SEGUIMIENTO A LAS METAS PARA CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS EN LA PERSPECTIVA FINANCIERA DE LA ESTRATEGIA EMPRESARIAL 2019-2023 (DICIEMBRE 2022)

Seguidamente se presenta el resultado del seguimiento realizado por la Auditoría Interna, al cumplimiento de la "Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023", perspectiva Financiera, para el período terminado al IV Trimestre de 2022; lo anterior, en atención al Plan de Trabajo Anual 2023 de la Auditoría Interna y, considerando el acuerdo tomado por el Consejo de Administración, según el capítulo VI, artículo 2, Sesión Ordinaria No. 2478, celebrada el 16-07-2019.

Dicho estudio tuvo como objetivo, evaluar la efectividad de las gestiones realizadas por la Administración, con el propósito de comprobar el cumplimiento de las metas propuestas en la perspectiva financiera de la Estrategia Empresarial 2019-2023. En ese sentido, el seguimiento efectuado tuvo como alcance, la revisión del cumplimiento al 31-12-2022 de los objetivos estratégicos y de contribución (segundo nivel).

A nivel de referencia, se emplea el término "Meta cumplida", para señalar que se determinó el cumplimiento de las acciones establecidas por la Administración asociadas con los objetivos estratégicos y de contribución (segundo nivel).

## 2. RESULTADOS

### 2.1 PERSPECTIVA FINANCIERA



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

**Indicador: IF 1.1 Margen EBITDA**

**Meta Anual: 16,76%**

Meta 2022	Meta Reportada	Meta Validada
16,76%	17,76%	<b>17,76%</b>

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

Mediante el recálculo del margen EBITDA al 31-12-2022, se determinó que los resultados a esa fecha fueron mayores a las proyecciones, debido a una disminución en los costos de operación, aún y cuando, los ingresos de operación fueron menores a los proyectados y los gastos de operación, mayores.

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

Indicador	Meta 2022	Meta Reportada	Meta Validada
Cantidad de energía en punto de entrega MWh	444.742	507.104	<b>507.106</b>

**Dependencia:** Dirección Generación de la Energía

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

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

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

Indicador	Meta 2022	Meta Reportada	Meta Validada
Porcentaje del plan Estudio Tarifario 2023. Incluida la liquidación tarifaria 2022, en el 2022.	100,00%	99,99%	<b>100,00%</b>

**Dependencia:** Dirección Estrategia Empresarial

### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de la documentación relacionada con la solicitud de ajuste ordinario de tarifas por liquidación 2022 y formulación tarifaria del periodo 2023 para el sistema de generación y distribución, así como la solicitud de formulación tarifaria del periodo 2023 para el sistema de alumbrado público, se determinó que la meta validada se cumple. No obstante, la ARESEP rechazó por el fondo las solicitudes, lo cual generó un riesgo de no cumplimiento de los objetivos estratégicos.

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

Indicador	Meta 2022	Meta Reportada	Meta Validada
Venta MWh de energía	3.252.807	3.328.210	<b>3.340.928</b>

**Dependencia:** Dirección Comercialización

### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de los reportes que genera el sistema SIPROCOM sobre la facturación, reporte de la Unidad de Alumbrado Público, consultado en el Sistema de Información Gerencial (SIGE) y, la información revelada en los Estados Financieros a diciembre 2022 se determinó que la meta validada es de un 100%.

Cabe mencionar que, se determinó una diferencia entre la meta validada y la reportada en los meses de abril, agosto, setiembre y octubre 2022, por un total de 12.718 MWh; esto, según correos electrónicos recibidos por la gestora de la Dirección Comercialización, se debió a:

21 de setiembre de 2022

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

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

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

09 de marzo 2023

*"Efectivamente, las diferencias en los meses de agosto y setiembre se deben a que no se incluyó el dato de Alumbrado Público este error se indicó en el comentario correspondiente al mes de octubre, el dato de los 10 MWh de mes de octubre corresponde a un error de digitación que no se indica en ningún comentario dado que no fue detectado en su oportunidad".*

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

Indicador	Meta 2022	Meta Reportada	Meta Validada
Período Medio de Cobro	23,00	21,31	<b>21,31</b>

**Dependencia:** Dirección Comercialización

### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

La meta reportada corresponde a un promedio del periodo medio de cobro, de los meses comprendidos entre enero y diciembre del año 2022; mediante los reportes del Sistema SIPROCOM, se realizó un recálculo del periodo medio de cobro por parte de la Auditoría (30,4167) y se obtuvo resultados satisfactorios. No obstante, se plantea una oportunidad de mejora, relacionada con la documentación oficial del factor utilizado como promedio anual de días facturados.

Cabe mencionar que, la Dirección Comercialización no proporcionó evidencia documental que permitiera determinar la validez del factor utilizado como promedio anual de días facturados (30,4375).

Mediante correo electrónico del 19-04-2023, la gestora de la Dirección le manifestó a la profesional encargada del seguimiento lo siguiente:

*"Le traslado la respuesta de los compañeros de Administración SIPROCOM, para lo que corresponda".*

#### Correo del Proceso Administración Sistema SIPROCOM

*"Ese dato se ha utilizado históricamente desde incluso el Sistema Comercial SASE, el mismo es un promedio anual de días facturados, ese dato de igual manera se migró y se utiliza a hoy para los cálculos asociados, ese factor está registrado y grabado incluso dentro de las lógicas del sistema SIPROCOM para que se utilice para realizar cierta estadística.*

...

*Dicho lo anterior, ese dato está avalado y forma parte de reportes e informes que a hoy se realizan, de igual manera ese factor se ha utilizado durante muchísimos años en la Dirección de Comercialización, se indagó sobre un documento que indique ese aval como tal, sin embargo no fue posible ubicarlo, máxime si ese dato se avaló desde hace años atrás".*

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

Indicador	Meta 2022	Meta Reportada	Meta Validada
Recuperación facturación	99,00%	96,27%	<b>96,31%</b>

**Dependencia:** Dirección Comercialización

### SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

La meta reportada representa el promedio de la recuperación de la facturación acumulada, de los meses comprendidos entre enero y diciembre 2022; mediante la revisión de los reportes que genera el sistema SIPROCOM, sobre la facturación y su recuperación para esos meses, se determinó un nivel de cumplimiento de la meta del 97%. Sin embargo, no se alcanzó la meta planteada por la Administración, que correspondía al 99,00% de la recuperación.

Cabe mencionar, que se determinó una leve diferencia entre la meta reportada (96,27) y la validada (96,31) de 0,04%.



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

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

**Mediante correo electrónico del 08-03-2023 la gestora de la Dirección Comercialización le indicó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:**

*"Para efectos de esta Dirección, los datos que se utilizan para la Recuperación de la Facturación están consignados en la Ficha de Parametrización del Indicador de Contribución...*

*Es un indicador anual y se cometió el error de indicar el mismo dato (99,26) para Diciembre, siendo el correcto el dato del año 96,31...*

*Para el año anterior una de las razones por las cuales se observó una alteración estuvo influenciada por la variación tarifaria que incidió en el Primer Trimestre prácticamente, entendiéndose que cuando se realiza el cálculo de recuperación de ingresos se consideran facturas con precio inferior al aumento por tanto se tramita la morosidad con mayor cantidad de tiempo y por ende la que posee la menor tarifa, realizándose esfuerzos para el cierre de la brecha en forma positiva al resto del año."*

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

Indicador	Meta 2022	Meta Reportada	Meta Validada
Cantidad de servicios liquidados con consumo corregidos	6.770,00 (De enero a diciembre 2022) 1.694,00 (De octubre a diciembre 2022)	1.971,00 (De octubre a diciembre 2022)	<b>1.971,00</b> <b>(De octubre a diciembre 2022)</b>

**Dependencia:** Dirección Comercialización

### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

**La meta validada corresponde a los meses de octubre a diciembre 2022, donde se cumple en un 100% respecto a la meta definida para ese trimestre.**

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

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

Indicador	Meta 2022	Meta Reportada	Meta Validada
Monto recuperado por negociación de energía no facturada	¢461.000.000 (De enero a diciembre 2022) ¢38.416.666,17	¢720.410.870 (De enero a diciembre 2022) ¢20.962.735	<b>¢20.962.735</b> <b>(Verificado sobre el monto seleccionado de diciembre 2022)</b>

	(Mes de diciembre 2022)	(Monto de diciembre 2022 seleccionado para revisión)	
--	-------------------------	--	--

**Dependencia:** Dirección Comercialización

**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

Se revisó el monto recuperado por negociación de energía no facturada (€36.558.850,00), mediante una muestra de recuperaciones del mes de diciembre 2022 de €20.962.735, basados en el control que mantienen las sucursales, por no existir un reporte automatizado e integrado.

Por medio de consultas de la facturación, reportes del Sistema SIPROCOM de Pagos a Liquidaciones (Query Builder) y, de los convenios de pago reflejados en el Sistema SIPROCOM (Back Office), se determinó que las Sucursales cumplen la meta acumulada a diciembre 2022 (€720.410.870,00).

**Indicador:** IF 1.2 Margen neto

**Meta Anual:** 4,09%

**Responsable:** Dirección Administración y Finanzas

Meta 2022	Meta Reportada	Meta Validada
4,09%	6,37%	6,37%

**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

Mediante el recálculo realizado por la Auditoría, al margen neto al 31-12-2022, se determinó que, los resultados a esa fecha son mayores a las proyecciones; se presenta una disminución de los costos de operación, que compensó la disminución de los ingresos de operación, aumento en los gastos de operación y aumento del gasto financiero neto; además, se da un aumento de €6.093.590 (miles) en el ingreso por impuesto de renta diferido, que genera una utilidad neta mayor a la proyectada en €6.978.461 (miles).

**I.1 Objetivo de Contribución:** Incrementar ingresos por la gestión de pérdidas

Indicador	Meta 2022	Meta Reportada	Meta Validada
Monto recuperado por gestión de pérdidas de energía	€1.000.000.000,00	€1.317.279.775,00	€1.317.279.775,00

**Dependencia:** Gerencia General

**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

Mediante la revisión de los reportes que lleva la Unidad Aseguramiento Ingresos y Gestión de Pérdidas de Energía (UAIGPE), por no existir un reporte automatizado e integrado, se determinó que la meta se cumple al 100%.

**Indicador: IF 1.3 Porcentaje de avance del Programa de Iniciativas Empresariales de Negocio**

**Meta Anual: 100%**

**Responsable: Dirección Estrategia Empresarial**

Meta 2022	Meta Reportada	Meta Validada
100%	82,00%	<b>86,58%</b>

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

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

**Telemedición Hídrica:** Mediante la verificación de las actividades realizadas el último semestre del 2022 se determinó que, el porcentaje alcanzado es de un 64%.

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

**Ruta Verde:** Esta iniciativa no presenta avances durante el último semestre; en el informe presentado al Consejo de Administración se reporta un porcentaje de cumplimiento del 18%.

**Optimización de infraestructura del sistema de generación:** Se verifica a satisfacción la ejecución de las actividades del último trimestre 2022, con un porcentaje del 100%. Es importante mencionar, que el cronograma de esta iniciativa se estableció de manera anual y no por el plazo de inicio a fin de esta, lo que podría facilitar que la iniciativa se extienda por el tiempo.

**Mediante correo electrónico del 28-03-2023, el funcionario encargado de la iniciativa le indicó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:**

*"...me permito indicarle que efectivamente los cronogramas de trabajo se establecen con una periodicidad anual, misma que está directamente relacionada al alcance de los trabajos programados por el socio comercial. Inicialmente se estableció una fecha de finalización, sin embargo la misma se ha prorrogado debido a la necesidad del socio comercial de presentar la propuesta final consolidada para el caso de negocio en mención".*

**Cabe mencionar que, hay una diferencia entre la meta reporta y la validada, dado que, se reportó con un 90% de cumplimiento la iniciativa "Optimización de infraestructura del sistema de generación"; no obstante, se validó un cumplimiento del 100%.**

**Mediante correo electrónico del 27-03-2023, la gestora de la Dirección Comercialización le indicó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:**

"En atención a la consulta y de acuerdo a los datos de referencia, en el último trimestre se efectuó un cambio en la programación de esta iniciativa, según los oficios adjuntos (7001-0227, 7005-184-2022, ficha con la reprogramación) lo que representaba variaciones en los datos ya reportados al Consejo de Administración durante el periodo 2022, y analizando el impacto de la situación y el tiempo que demandaría presentar dicho ajuste ante el Consejo de Administración, considerando que la aprobación de este cambio se generó en el mes de noviembre 2022, el Director de Estrategia Empresarial, tomó la decisión de mantener los datos ya reportados ante el Consejo de Administración y consignar los del último trimestre tal cual se estaban comunicando en la nueva programación, situación que además tampoco impactaría el desempeño de este indicador, dado que el mismo se mantendría en rango amarillo".

**Optimización de infraestructura del sistema de distribución: Mediante nota 6001-0155-2022 del 12-05-2022, la Dirección Distribución de la Energía comunicó a la Gerencia General el cierre de esta iniciativa, por no tener viabilidad financiera.**

**Nota:** el indicador no presenta planes remediales o preventivos, debido a que no ha estado dos meses consecutivos en desempeño "bajo" (rojo) o, tres meses consecutivos en desempeño "regular" (amarillo), según lo establece el procedimiento "Planificación Empresarial".

### COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

**Iniciativa "Telemedición Hídrica". Mediante el correo electrónico del 27-03-2023 el funcionario responsable de la iniciativa le comunicó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:**

"No se logró cumplir con la meta debido a que hasta el día 17 de Octubre fue aprobado el caso de negocio al ICE por parte de su Gerencia General, hasta este momento en CNFL podíamos iniciar de manera oficial la oferta de negocio.

Con base a esta acción realizamos actividades como:

- Capa GIS de clientes con medidores inteligentes instalados en sucursales: Guadalupe, Desamparados, Heredia y Central

El día 13 de Octubre se comparte al ICE la capa GIS de los medidores inteligentes instalados por CNFL en la zona servida por sucursales: Guadalupe, Desamparados, Heredia y Central, esto con el objetivo que el AyA conozca en cuales zonas de CNFL puede instalar medición inteligente de agua.

- Sesión de apertura para negociación con el ICE

El día 27 de Octubre se tuvo una sesión de apertura al proceso de negociación del ICE y CNFL para el acuerdo consorcial donde se acordó los próximos pasos a seguir los cuales son:

Se acuerda que como el caso de negocio ya fue aprobado por parte de la Gerencia General del ICE, CNFL ya puede presentar de manera oficial para el análisis del ICE: La oferta de precio por el servicio de lectura, así como la propuesta de acuerdos consorciales.

- Al cierre del año 2022 el ICE no había terminado las reglas de negocio ni firmado el acuerdo comercial con el socio comercial de ellos, razón por la cual ellos todavía no pueden firmar el acuerdo comercial con CNFL.

Estos son los motivos por los cuales no se pudo lograr el 100% de la ejecución”.

### Iniciativa “Ruta Verde”

**Mediante nota 4001-1645-2022 del 24-11-2022, la Dirección Comercialización, indicó al Director de la Dirección Estrategia Empresarial, lo siguiente:**

*“Me permito indicarle que debido al traslado de los recursos profesionales en el tema de estudios de mercado, el seguimiento de las actividades planteadas originalmente para la Estrategia de fomento de la Movilidad Eléctrica no ha sido posible ejecutarlas.*

*Las actividades relativas a Centros de recarga e instalación, así como la Promoción y Asesoría han seguido siendo ejecutadas y monitoreadas desde la Dirección por medio de la Oficina de Movilidad Eléctrica, sin embargo, los Planes Piloto, así como el Estudio de Mercado no son materialmente posibles de realizar por nuestra parte, siendo el pilar fundamental de lo proyectado en este indicador”.*

**Indicador: IF 1.4 Porcentaje de avance del Programa Hoja de Ruta para la sostenibilidad Financiera**

**Meta Anual: 100%**

**Responsable: Dirección Administración y Finanzas**

Meta 2022	Meta Reportada	Meta Validada
100%	96,25%	<b>96,25%</b>

### SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

**Mediante la revisión de la documentación aportada como respaldo, del porcentaje de cumplimiento de las actividades Titularización de Ingresos Futuros por Postes, Ductos y FO, Creación de Fondo Inmobiliario, Eficiencia Operativa y Capitalización, se determinó que no se cumple la meta; no obstante, el porcentaje se encuentra dentro de los parámetros de medición con un desempeño “Bueno”, por lo que no aplica realizar planes remediales según el procedimiento “Planificación Empresarial”.**

### COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

**Mediante el archivo Excel “Ficha de parametrización HRF 31122022” la Dirección Administración y Finanzas, indicó:** *“No se cumple con el porcentaje establecido ya que para: Actividad Titularización de Ingresos Futuros por Postes, Ductos y FO: se amplió el plazo en la recepción de ofertas en meses anteriores, por lo que movió el tiempo de ejecución de otras actividades.*

*Actividad Eficiencia Operativa – Outsourcing: Debido a atrasos en la entrega de insumos por parte de las dependencias y cambios en los documentos finales, no se ha logrado terminar; sin embargo, se está trabajando para realizar el cierre del análisis.*

*Actividad Eficiencia Operativa – Iniciativas de negocios complementarios: Realizar gestiones de seguimiento a nivel de jefaturas para determinar el alcance de las acciones a desarrollar.*

*Actividad Capitalización: Debido a que se dio un atraso en la finalización del informe de Valoración de Acciones donde se exponen los esquemas a utilizar, se debieron correr ciertas actividades”.*

<b>Indicador: IF 1.5 Porcentaje de pérdidas de energía eléctrica</b>
<b>Meta Anual: 10,00%</b>
<b>Responsable: Gerencia General</b>

Meta 2022	Meta Reportada	Meta Validada
10,00%	9,73%	9,73%

**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

Mediante el recálculo realizado por la auditoría, a las pérdidas de energía, utilizando como insumo la energía total generada, más la comprada al ICE y lo entregado, se determinó que la meta se alcanzó.

Cabe mencionar que, este indicador en el año 2021 era de Contribución (segundo nivel) y estaba establecido en 9,76%, para el año 2022 pasó a ser un objetivo estratégico (primer nivel), con una meta anual de 10%, 0,24% más alta que la meta del año 2021.

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

<b>Indicador: IF 2.1 Margen Operativo</b>
<b>Meta Anual: 6,58%</b>

Meta 2022	Meta Reportada	Meta Validada
6,58%	7,65%	7,65%

**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

Mediante el recálculo realizado por la auditoría, al margen operativo al 31-12-2022, se determinó que, los resultados a esa fecha son mayores a las proyecciones, esto por una disminución de los costos de operación, en especial, de las compras de energía al ICE.

<b>Indicador: IF 2.2 Costos y gastos controlables</b>
<b>Meta Anual: ₡79.588.533,62</b>

Meta 2022	Meta Reportada	Meta Validada
₡79.588.533,62	₡74.492.563,00	₡74.492.563,00

**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

Mediante la sumatoria de los gastos y costos del Sistema de Generación, Sistema de Distribución, Comercialización y Administrativos, reflejados en los Estados Financieros al 31-12-2022, se determinó que, los mismos fueron menores a los proyectados.

**I.1 Objetivo de Contribución: Optimizar el costo de kWh producido**

Indicador	Meta 2022	Meta Reportada	Meta Validada
Costo de kWh producido	₡48,46	₡37,55	₡37,56

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

Mediante la sumatoria de los gastos del Sistema de Generación, reflejado en el anexo E-3, la depreciación de las plantas de generación, que se muestra en el anexo H-6 de los Estados Financieros internos de la Compañía a diciembre 2022 y, los MWh entregados, se determinó que la meta se ejecutó en un 100%.

**I.2 Objetivo de Contribución:** Cumplir la meta de gasto asignada

Indicador	Meta 2022 (millones de colones)	Dependencia	Meta Reportada (millones)	Meta Validada (millones de colones) (solo de junio a diciembre)
₡ Costos operativos	₡10.521	Dirección Distribución de la Energía	₡10.098,09	₡10.097,74
	₡3.615	Dirección Transformación y Gestión Tecnológica	₡3.627,16	₡3.627,21
	₡6.036	Dirección Administración y Finanzas	₡6.035,27	₡6.035,28
	₡8.532	Dirección Comercialización	₡8.321,88	₡8.321,88
	₡6.329	Dirección Generación de la Energía	₡5.935,89	₡5.936,31
	₡2.997	Dirección Estrategia Empresarial	₡2.653,00	₡2.653,03
	₡5.181	Gerencia General	₡6.411,46	₡4.487,32

**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

Mediante la revisión de las cuentas contables de gastos de operación, reflejadas en los Estados Financieros internos a diciembre 2022 y sus anexos E-3 y E-4, se determinó que, la Dirección Distribución de la Energía, Dirección Administración y Finanzas, Dirección Comercialización, Dirección Generación de la Energía, Dirección Estrategia Empresarial y Gerencia General, mantuvieron sus costos operativos menores a los proyectados.

Cabe mencionar que, en el informe de avance presentado al Consejo de Administración, se muestra el indicador de la Gerencia General con un cumplimiento del 80,79%, lo que no refleja la realidad, pues, se determinó que, esto se debe a que se reportó el monto acumulado de enero a diciembre 2022 (€ 6.411,46 millones), siendo lo correcto € 4.493,65 millones según la ficha de parametrización que se completó de forma mensual para el periodo 2022, en tanto, la meta corresponde únicamente al periodo comprendido entre junio y diciembre 2022 (periodo cuando inició el alineamiento organizacional), que era de € 5.181 millones.

Además, se presentó una diferencia entre este monto reportado (€ 4.493,65 millones de junio a diciembre 2022) y el validado (€4.487,32 millones); mediante correo electrónico del 17-03-2023, la gestora de la Gerencia General indicó: "Mi persona toma los datos de un correo enviado el 25 de enero de 2023, ver primer archivo adjunto, específicamente el segundo cuadro.

Por una consulta realizada, me remiten nuevamente los datos, pero me indican que un dato no se incluyó porque les faltó actualizar la tabla, pero no me hacen la salvedad de que hubo otros cambios que se realizaron, ver segundo archivo adjunto".

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

Mediante la revisión de las cuentas contables de gastos de operación, reflejadas en los Estados Financieros internos a diciembre 2022 y su anexo E-4, se determinó que, la Dirección Transformación y Gestión Tecnológica, mantuvo costos operativos mayores a los proyectados.

Cabe mencionar que, la ficha de parametrización de la Dirección indica un costo operativo de €3.467,66 miles, siendo lo correcto €3.627,16 miles, según se mostró en el informe presentado al Consejo de Administración; no obstante, la Dirección al determinar un costo menor a la meta, no identificó el origen de la sobre ejecución del indicador.

Respecto a los resultados que se muestran en el archivo Excel denominado "Costos acumulados de la DTGT" la Dirección Transformación y Gestión Tecnológica indicó:

*"Es importante indicar que, el monto real alcanzado en noviembre fue de 576,71; el error se dio por mantener la línea de llenado que se traía desde octubre hacia atrás; sin embargo, lo correcto es indicar en el valor mensual alcanzado, lo que señala la tabla que remite el señor Franklin Quirós; a quien se consultó también, cuándo se solicitó a nivel de CNFL hacer los cambios de montos mensuales, luego del alineamiento organizacional y manteniendo el monto anual proyectado para ese año (actualizar la ficha de parametrización en los montos mensuales del 2022); el Sr. Quirós indicó que los cambios debían realizarse a partir de julio, 2022. Según lo anterior, la nueva gestora de indicadores de la DTGT asumió el seguimiento correspondiente a mediados de noviembre de 2022, con la información y ficha reportada por la anterior gestión, completando únicamente los meses de noviembre y diciembre. Según lo anterior, los datos mensuales no concuerdan con lo que indica la tabla oficial remitida por Financiero por esa razón".*

**Nota:** el desempeño del indicador fue "Bueno" con un 99,65%, por lo que la Administración establece que no existen planes remediales.



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

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

**Meta Anual: 3,16%**

Meta 2022	Meta Reportada	Meta Validada
3,16%	3,57%	<b>3,60%</b>

**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

Mediante el recálculo realizado por la auditoría, al indicador "Rendimiento activo en operación", por medio de las cifras del Estado Financiero a diciembre 2022, se determinó que la meta se cumple; esto, por cuanto se presenta una utilidad de operación mayor a lo esperado, debido a la reducción en los costos de operación.

Cabe mencionar que, hay una diferencia entre la meta reflejada en el informe de avance presentado al Consejo de Administración (3,14%) y, el señalado en la Estrategia Empresarial (3,16%); además, de una diferencia entre el porcentaje real reportado y el validado; mediante correo electrónico del 17-03-2023, la gestora de la Dirección Administración y Finanzas indicó:

*"Con respecto al tema de diferencias de los datos indicados y revisando la información, el tema de decimales está haciendo la diferencia, ya que en la ficha se reporta con más de dos decimales y para efectos del SIIG, solo considera dos decimales; sin embargo, el desempeño no varía. Se pondrá atención a esos detalles en el seguimiento del 2023".*

**I.1 Objetivo de Contribución: Avance de Iniciativas de inversión asignadas**

Indicador	Meta 2022	Dependencia	Meta Reportada	Meta Validada
Porcentaje avance de iniciativas de inversión	100,00%	Dirección Distribución de la Energía	376,49%	<b>89,16%</b>
	100,00%	Dirección Administración y Finanzas	96,96%	<b>96,93%</b>
	0,00%	Dirección Comercialización	0,00%	<b>0,00%</b>
	100,00%	Dirección Generación de la Energía	112,46%	<b>100,00%</b>
	100,00%	Gerencia General	98,30%	<b>98,30%</b>
	100,00%	Dirección Transformación y Gestión Tecnológica	98,62%	<b>97,80%</b>
	0,00%	Dirección Estrategia Empresarial	0,00%	<b>0,00%</b>

### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Se determinó, mediante los reportes y archivos de control de la ejecución, de una muestra de las iniciativas de inversión, proporcionados por la Dirección Generación de la Energía, que la meta se ejecutó según lo proyectado. En lo que respecta a las Direcciones Comercialización y Estrategia Empresarial, para este periodo, no presentan metas.

### SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Se determinó, mediante los reportes y archivos de control de la ejecución, de las iniciativas de inversión proporcionados por la Gerencia General, la Dirección Distribución de la Energía, Dirección Transformación y Gestión Tecnológica y, la Dirección Administración y Finanzas, que la meta no se ejecutó según lo proyectado.

Cabe mencionar que, la diferencia entre la meta reportada por la Dirección Distribución de la Energía y la validada se debe, según correo electrónico del 19-04-2023, de una funcionaria de la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial para la gestora de la Dirección, a lo siguiente:

*"Lo que pasa en este caso es que la programación es mensual pero el avance de parte de ustedes lo hicieron acumulado".*

Además, no se obtuvo respuesta de la diferencia reportada por la Dirección Transformación y Gestión Tecnológica y la validada; mediante correo electrónico del 02-05-2023, la gestora indicó:

*"Este dato sale de la información ANUAL del desempeño del indicador, ver imagen..."*

No obstante, la Auditoría utilizó un promedio de los porcentajes de ejecución de las áreas que integran la dirección, dado que, los valores que se muestran en la ficha de parametrización están sin fórmulas, lo que dificulta determinar el cálculo utilizado, para lograr comprobar el dato que se reportó.

**Nota:** los indicadores no presentan un desempeño "bajo" o "regular", por dos o tres meses consecutivos, respectivamente, por lo que la Administración no ha elaborado los planes remediales o preventivos para atender la situación.

### COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

#### Gerencia General

**Respecto a los resultados que se muestran en el archivo Excel "Iniciativas de Inversión" la Gerencia General indicó lo siguiente:** *"Para el año 2022, se estableció para la ejecución del presupuesto de inversión, la compra de los medidores de energía eléctrica, según ampliación No. 2022-000017-000020001. Respecto a esta compra se ejecutó en un 98,3%, queda pendiente solamente el ingreso y pago de 1920 medidores que serán entregados en el mes de Enero 2023".*

#### Dirección Distribución de la Energía

**Respecto a los resultados que se muestran en el archivo Excel "DD Iniciativas inversión diciembre 2022" la Dirección Distribución de la Energía indicó lo siguiente:** *"Se logra un desempeño anual del 89,16%; la asignación de los recursos en el II semestre del año hizo que algunas compras complejas no se pudieran realizar por los tiempos de entrega establecidos".*

## Dirección Administración y Finanzas

**Respecto a los resultados que se muestran en el archivo Excel "Iniciativas de inversión de la UL DIC 22" la Dirección indicó lo siguiente:** "Por tanto, de las 6 iniciativas de inversión, se logra una ejecución del 96,93% de las actividades programadas y adicionales del periodo 2022, quedando solamente una adquisición de equipos para detección de metales para el 2023, por motivo que el Proveedor incumplió con el plazo de entrega de los mismos, quedando en proceso de Resolución de contrato, como otros aspectos relevantes mencionados anteriormente en cada una de las iniciativas de inversión como lo son planes de trabajo plurianuales y cierre de pagos con aseguramiento mediante carta de crédito, por motivo que excede el plazo de entrega, según corresponde".

## Dirección Transformación y Gestión Tecnológica

**Respecto a los resultados que se muestran en el archivo Excel "Prom simple iniciativas inver aprobadas" la Dirección indicó lo siguiente:** "...En el caso de Oracle, quedó pendiente la parte del procedimiento que realizan Legal y Proveeduría para enero 2023 a causa del cierre de operaciones de la empresa el 23 de diciembre, el AC gestionó un mes de gracias para lograr terminar trámites de aprobación.

...Recepción e instalación de equipos de comunicación para plantas 4,68%, El contratista entregó los equipos en diciembre justificando el atraso por problemas ocasionados por la pandemia, situación que no permitió la instalación y configuración de los equipos en el 2022. Por tratarse de equipos adquiridos en el año 2021 el pago se gestionó mediante carta de crédito a través de la Proveeduría.

Recepción e instalación de equipos de comunicación para telefonía 0%, se está a la espera que el contratista entregue los equipos".

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

Indicador	Responsable	Meta 2022	Meta Reportada	Meta Validada
Ingresos generados por venta de servicios NR (Eficiencia Energética e ICE Telecom Guadalupe y Escazú)	Dirección Comercialización	Ø88.000.003 (De junio a diciembre 2022) Ø12.571.429 (Mes de diciembre 2022)	Ø38.076.564,76 (De junio a diciembre 2022) Ø4.325.000,00 (Mes de diciembre 2022)	<b>Ø6.269.540,49</b> (Mes de diciembre 2022)
Ingresos por venta de servicios de Distribución	Dirección Distribución de la Energía	Ø375.000.000 (De enero a diciembre 2022) Ø31.250.000 (Mes de diciembre 2022)	Ø414.233.922,39 (De enero a diciembre 2022) Ø32.900.703,28 (Mes de diciembre 2022)	<b>Ø642.400.809</b> (Mes de diciembre 2022)
Ventas de servicios externos Taller Anonos	Dirección Generación de la Energía	Ø100.000.000 (De enero a diciembre 2022) Ø8.333.333 (Mes de diciembre 2022)	Ø97.319.810,00 (De enero a diciembre 2022) Ø6.170.468,00 (Mes de diciembre 2022)	<b>Ø6.093.445,00</b> (Mes de diciembre 2022)

Lograr ingresos de la venta de productos, servicios y actividades no regulados DEE	Dirección Estrategia Empresarial	₡190.000.000 (De enero a diciembre 2022) ₡13.000.000 (Mes de diciembre 2022)	₡229,29 (millones) (De enero a diciembre 2022) ₡12,60 Millones (Mes de diciembre 2022)	<b>₡12,60 (millones)</b> (Mes de diciembre 2022)
Ingresos generados por venta de servicios NR (LASIMEE)	Gerencia General	₡15.000.000 (De junio a diciembre 2022) ₡1.250.000 (Mes de diciembre 2022)	₡24.552.103,79 (De junio a diciembre 2022) ₡525.500,00 (Mes de diciembre 2022)	<b>₡525.500,00</b> (Mes de diciembre 2022)
Lograr ingresos de la venta de productos, servicios y actividades no regulados DTGT	Dirección Transformación y Gestión Tecnológica	₡5.010 (millones) (De junio a diciembre 2022) ₡417,5 miles (Mes de diciembre 2022)	₡5.545,7 (millones) (De junio a diciembre 2022) ₡418 miles (Mes de diciembre 2022)	<b>₡517,95 miles</b> (Mes de diciembre 2022)

**Dependencia:** Dirección Comercialización

### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

**Mediante la revisión de las cuentas contables de otros ingresos de operación y operativos, reflejadas en los Estados Financieros a diciembre 2022 y sus anexos D-2 y D-4, se determinó que la Dirección Distribución de la Energía, Dirección Estrategia Empresarial, Gerencia General y, Dirección Transformación y Gestión Tecnológica, obtuvieron ingresos por venta de servicios con precio no regulado, mayores a los proyectados.**

**Adicionalmente, se hacen las siguientes observaciones:**

#### **Dirección Distribución de la Energía**

**En relación con la diferencia entre el monto reportado y el validado, mediante correo electrónico del 22-03-2023, la gestora de la DDE indicó:** "... el monto indicado por la DAF no podemos justificarlo ya que algunos cobros enviados por nosotros contablemente ingresaran un periodo diferente y es difícil indicar a que trabajos exactamente corresponde esos ingresos; además de algunos ajustes contables o cargos a medidores que se realizan".

**Cabe mencionar, que la meta se cumple y se sobrepasa principalmente por el registro de un ingreso del mes de diciembre 2022 por ₡588.103.648, correspondiente a la "Ejecución del diseño de red eléctrica 22-06-00001306, 22-07-00001371, Ajustes al Sistema de Iluminación (incluye materiales requeridos para la unidad funcional V), Subterráneo Definitivo 21-10-00002160, Obra civil para transición aero subterránea en San Francisco, San José, 100 m Este de la Iglesia de ladrillo. Documentos de referencia: oficio 6001-0399-2022 y POE-02-2022-0706", según se indica en el CD-03 de ese mes.**

#### **Dirección Estrategia Empresarial**

**Se reportan los datos acumulados de enero a diciembre 2022, por lo que no hay uniformidad con otras Direcciones, las cuales sufrieron cambios por el alineamiento organizacional, que reportaron de junio a diciembre 2022.**

**Mediante correo electrónico del 22-03-2023, una funcionaria de la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial indicó:** *"Los Ingresos generados por servicios no regulados se empezaron a medir de igual forma de junio a diciembre para las direcciones que sufrieron algún ajuste en su organización, tal es el caso de la Dirección Comercialización, Dirección Estrategia Empresarial, Dirección Transformación y Gestión Tecnológica y la Gerencia General, los ingresos de la Dirección Distribución y de la Dirección Generación no sufrieron ningún ajuste"*.

**Cabe mencionar que, la meta del mes de diciembre 2022 no se cumplió, pero sí, a nivel anual.**

#### **Gerencia General**

**La meta del mes de diciembre 2022 no se cumplió, pero sí, a nivel anual. No se cuenta con planes remediales ni preventivos, debido a que no incurrió durante tres meses consecutivos en un desempeño "regular" (amarillo) o dos meses consecutivos, en un desempeño "bajo" (rojo), en su valor acumulado, según el procedimiento "Planificación Empresarial".**

#### **Dirección Transformación y Gestión Tecnológica**

**Se determinó una diferencia entre el monto reportado y el validado. Mediante correo electrónico 23-03-2023, la gestora de la Dirección le manifestó a la profesional encargada del seguimiento lo siguiente:** *"...hay un error de digitación en la ficha de parametrización del indicador en el mes de diciembre. El dato correcto debe ser 518 y no 418 como digité erróneamente al copiar el dato de la meta mensual alcanzar del texto de justificación (ver imagen) y no el dato real mensual.*

*Según lo anterior, la diferencia es de: 100 millones lo cual debe sumarse según lo que indique la Dirección Estrategia del Negocio..."*.

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

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

#### **Dirección Generación de la Energía**

**Mediante la revisión de la hoja de Excel "Ficha de parametrización", que elabora la Dirección, se evidencia que el monto reportado corresponde a los montos de los contratos firmados por los clientes externos (Ofertas), y no, a los saldos contables de las cuentas del taller mecánico Anonos, por lo que se generó la diferencia con lo validado.**

**Nota:** al reportar la Dirección un desempeño de "Bueno", en el indicador no existen planes remediales.

## Dirección Comercialización

**Mediante la revisión de las cuentas contables, se determinó una diferencia entre lo reportado y lo validado.**

**Mediante correo electrónico del 20-03-2023, la gestora le manifestó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:** "Los saldos se determinan con base en la información que cada mes entrega Dirección Administración y Finanzas -DAF...

*Los datos mensuales NO necesariamente concuerdan de un mes a otro, en el momento en que la DAF remite el documento tomamos los datos, podría ser que el archivo del mes anterior no contemple algún dato o monto que incluyen en el siguiente mes, y se hace la salvedad. Pareciera que los datos que se indicaron en el mes de diciembre no fueron ingresados en forma correcta en su totalidad".*

**En relación con el incumplimiento, la gestora del indicador manifestó mediante correo electrónico del 18-04-2023, lo siguiente:** "Relacionado con el Indicador de "Ingresos por Venta de Servicios No Regulados" del año 2022, no se determinó formalmente y oficialmente el Plan Remedial, se hicieron esfuerzos internos para atender el indicador, conversando con dn Pedro Montero y dn Roy Guzmán para que la Gerencia nos permitiera que la Unidad de Desarrollo de Negocios, que tenía el recurso, apoyara la labor (ver minuta de Dirección DC 06-2022), sin embargo no se logró la colaboración, si se mantuvo la comunicación a lo largo del Segundo Semestre con la Administración de la situación que se creó con la eliminación de ciertas áreas que producían ingresos hacia otras Direcciones, producto del alineamiento empresarial (adjunto documentación de esfuerzos que se realizaron en forma verbal o que no se materializó la respuesta oficial).

*Además, para el mes de Octubre 2022 no se tenía contemplado que el ICE decidiera dar por terminado el contrato por atención de llamadas que mostró una disminución de casi 5 millones de colones, todo ello son situaciones fuera del control de la Dirección Comercialización que no se podían contener con un plan remedial".*

## COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

**Respecto a los resultados que se muestran en el archivo Excel "ANÁLISIS DE DATOS DEL INDICADOR", la Dirección Generación de la Energía, indicó:** "Durante este año, se logró generar 43 ofertas de trabajo, de las cuales se concretaron en ventas 25 de estas, es importante destacar que rendimiente con la aprobación de las ofertas se logró la aprobación de la meta anual con un 97% equivalente a ₡ 97 319 809. Además, en relación con este indicador se está trabajando en estrategias de mercadeo de la mano del Área de Mercadeo y Ventas de la CNFL, para en un mediano plazo mejorar el posicionamiento del Taller Anonos en el 2023".

**Respecto a los resultados que se muestran en el archivo Excel "Ficha de parametrización", la Dirección Comercialización, indicó:** "Anual: Para el año 2022 se reportan varias situaciones que influyeron en el comportamiento de este indicador, primeramente fruto del alineamiento empresarial áreas generadoras de ingresos se trasladaron de dependencia o desaparecieron..."

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

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

**Meta Anual: 2,75**

**Responsable: Dirección Administración y Finanzas**

Meta 2022	Meta Reportada	Meta Validada
2,75	1,83	<b>1,83</b>

**SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)**

Mediante el recálculo realizado por esta auditoría, al indicador "Cobertura servicio deuda con EBITDA", utilizando el Plan Financiero 2022 y los Estados Financieros internos a diciembre 2022, se observó un aumento en los pagos por obligaciones por pagar corto plazo, en relación con lo proyectado, lo que generó un aumento en las salidas por financiamiento; esto hace que la meta no se cumpla.

**Nota:** el indicador no presenta dos meses consecutivos un desempeño "bajo", por lo que la Administración no ha elaborado planes remediales para atender la situación; según lo requerido en el procedimiento "Planificación Empresarial".

**COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN**

Respecto a los resultados que se muestran en el archivo Excel "COBERTURA DE AL DEUDA DIC 2022.xlsx", suministrado por la gestora de la Dirección Administración y Finanzas, se indicó: *"En forma acumulada, se presenta un resultado levemente menor al esperado (-0.93 pp), por lo que se considera un comportamiento adecuado, considerando que durante el periodo se realizó la cancelación de tres créditos, dos de estos en dólares, lo que significa un esfuerzo de la empresa por mejorar las condiciones financieras y mitigar posibles impactos financieros provocados por incrementos en tipos de cambio o tasas de interés como los que se presentaron durante el periodo 2022."*

**Indicador: IF 4.2 Razón Circulante**

**Meta Anual: 1,02**

**Responsable: Dirección Administración y Finanzas**

Meta 2022	Meta Reportada	Meta Validada
1,02	0,99	<b>0,99</b>

**SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)**

Mediante el recálculo realizado por la auditoría al indicador "Razón Circulante", se determinó que la meta se cumple al 97%; esto obedece principalmente, a un aumento en los pasivos corrientes (gastos acumulados por pagar, por el registro de la provisión "Profesionales CNFL") en relación con el proyectado.

**Nota:** el indicador presenta un desempeño "Bueno" de acuerdo con los parámetros establecidos en el registro especial Seguimiento y análisis de datos, por lo que la Administración no ha elaborado los planes remediales para atender la situación.

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

**Respecto a los resultados que se muestran en el archivo Excel "CIRCULANTE DICIEMBRE 2022", la Dirección Administración y Finanzas indicó lo siguiente:**

*"Diciembre: El resultado de este indicador es de 0,99%, presenta una disminución de (0,03 pp) en relación con el plan financiero, producto del aumento de los pasivos corrientes por el registro de un gasto acumulado por pagar relacionado con la creación de la provisión del caso de Profesionales CNFL, basada en el informe de la Dirección Jurídica al 30 de noviembre de 2022, según resolución de la Sala Segunda en el voto 2022-3225.*

*A anual:*

*En forma acumulada, se presenta un resultado levemente menor al esperado (-0.03 pp), por lo que se considera un comportamiento satisfactorio, considerando que se aplicó el registro del pasivo correspondiente a la provisión del caso de Profesionales CNFL por un monto total de \$11 479 millones, lo que demuestra una recuperación financiera de la empresa en el periodo".*

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

**Indicador: IF 5.1 Relación pasivos/activos según Ley 8660**

**Meta Anual: 35,79%**

**Responsable: Dirección Administración y Finanzas**

Meta 2022	Meta Reportada	Meta Validada
35,80%	34,61%	<b>34,61%</b>

### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

**Mediante el recálculo realizado por la Auditoría al indicador "Relación pasivos/activos según Ley 8660", se determinó que se logra la meta; esto obedece principalmente a una disminución del pasivo no corriente (Títulos valores) con relación al proyectado.**

**Indicador: IF 5.2 Relación pasivo/activo**

**Meta Anual: 43,60%**

**Responsable: Dirección Administración y Finanzas**

Meta 2022	Meta Reportada	Meta Validada
43,60%	42,82%	<b>42,82%</b>

### SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

**Mediante el recálculo realizado por la auditoría al indicador "Relación pasivos/activos", se determinó que se logra la meta en un 100%; esto obedece principalmente, a una disminución en los pasivos en relación con lo proyectado.**



### 3. OPORTUNIDADES DE MEJORA

#### Específicas

*(procesos de control)*

- 1) Tomar las acciones que correspondan, para que los indicadores que presenten desempeños bajos o regulares y que tengan que presentar planes remediales o preventivos, según lo establecido en el procedimiento "Planificación Empresarial", se realicen y se les dé el seguimiento respectivo.  
(Ejemplo: Indicador Ingresos generados por venta de servicios no regulados).

*(procesos de control)*

- 2) Tomar las acciones que correspondan, para que, el informe de avance a la Estrategia Empresarial, que se presenta al Consejo de Administración, muestre las metas reales de los indicadores, de manera que, cuando se determinen errores en la inclusión de los datos o ajustes, estos se corrijan y se visualicen de esa manera  
(Por ejemplo, refiérase a los indicadores: Venta MWh de energía; Porcentaje de avance del Programa de Iniciativas Empresariales de Negocio; Costos operativos; Rendimiento de activos en operación (Utilidad de Operación / Activo Fijo); Ingresos generados por venta de servicios no regulados).

*(procesos de dirección)*

- 3) Considerando la nueva Estrategia Empresarial 2023 – 2027, valorar el efecto que tendrá en dicha estrategia, situaciones como las determinadas en este seguimiento. Por ejemplo:
  - a. Tomar las acciones que correspondan, para realizar una revisión de la validez del factor utilizado como promedio anual de días facturados (30,4375), aplicado en el indicador del periodo medio de cobro. De acuerdo con los resultados que se obtengan, aplicar y documentar las acciones que se consideren necesarias.
  - b. Valorar la posibilidad de establecer un cronograma, que contemple la fecha de finalización de la iniciativa empresarial "Optimización de infraestructura del sistema de generación", de manera que, se minimice el riesgo de que, ésta, no se concrete en un tiempo que exceda lo razonable.

### II- Resultados Seguimiento Estrategia Empresarial 2019-2023: Validación Planes de Tratamiento Riesgos Estratégicos IV Trimestre 2022

Seguidamente se presenta el resultado del seguimiento realizado por la Auditoría Interna (Unidad Auditoría Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos), al cumplimiento de los Planes de Tratamiento establecidos para la "Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023", en cuanto a la validación del tratamiento de los riesgos estratégicos de las perspectivas Financiera, Clientes, Procesos, Aprendizaje y Crecimiento y, Responsabilidad Social Ambiental, del período terminado al IV Trimestre de 2022. Lo anterior, en atención al Plan de Trabajo Anual 2023 de la Auditoría Interna y considerando el acuerdo tomado por el Consejo de Administración, según el capítulo III, artículo 2, Sesión Ordinaria No. 2478, celebrada el 16-07-2019.

Dicho estudio tuvo como objetivo, evaluar la efectividad de la gestión del riesgo estratégico asociada con los objetivos del mismo nivel, de las cinco perspectivas de la Estrategia Empresarial 2019-2023. En ese sentido, el seguimiento efectuado tuvo como alcance la revisión de la gestión al 31-12-2022.

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

## 2. RESULTADOS

### 2.1 PERSPECTIVA FINANCIERA



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

**Riesgo: RE-OEF 01 Reducción de margen EBITDA**

**Porcentaje programado: 100%**

**Nivel de riesgo residual: Alto**

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100,00%	<b>100,00%</b>

**Nombre del tratamiento:** Control del costo del kWh vendido.

Acción	Programado	Reportado	Validado
Plantear acciones preventivas o correctivas producto del análisis del comportamiento de cálculo del indicador Costos y gastos controlables más Depreciación y Gastos Financiero) /Energía vendida en KWh, en relación con lo estimado en el Plan Financiero 2022	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Área Administración Financiera

#### **SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)**

Mediante la revisión de la información del seguimiento que realizó el Área Administración Financiera sobre el costo mensual del KWh, en relación con el costo determinado en el Plan Financiero y, comparado con el recálculo efectuado por esta Auditoría, para el IV Trimestre del 2022, se determinó que las cifras son coincidentes; además, que el costo al final del período fue de 95,5 por KWh, lo que representó un 1,87 por debajo de lo proyectado en el plan financiero 2022 (97,3).

**Nombre del tratamiento:** Control de los KWh vendidos

Acción	Programado	Reportado	Validado
Plantear acciones preventivas o correctivas según análisis de comportamiento de los KWh vendidos del mes en relación con la estimación del Plan Financiero 2022.	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Área Administración Financiera

**SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)**

Mediante un recálculo de las ventas de energía (MWh), realizado por esta Auditoría y, comparado con lo proyectado para el IV Trimestre del 2022, se determinó que, las cifras son coincidentes; además, que el comportamiento del indicador fue superior al proyectado (1,7%).

**Nombre del tratamiento:** Disminuir el periodo medio de cobro

Acciones	Programado	Reportado	Validado
1-Incrementar las acciones de cobro no presenciales (llamadas, sms, correos). 2-Incrementar las acciones de cobro en forma presencial conforme las instrucciones institucionales.	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Dirección Comercialización

**SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)**

Mediante el recálculo del período medio de cobro, de los meses comprendidos entre enero y diciembre del año 2022, realizado por esta auditoría y, mediante los reportes del Sistema SIPROCOM, se determinó que, las acciones del plan de tratamiento presentaron resultados satisfactorios.

**Nombre del tratamiento:** Incrementar la recuperación de la facturación

Acciones	Programado	Reportado	Validado
1-Reforzar los Equipos de Cobro. 2-Incrementar las acciones de cobro conforme las instrucciones institucionales. 3-Monitorear los sectores morosos para atención personalizada.	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Dirección Comercialización

**SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)**

Mediante un recálculo del promedio de la recuperación de la facturación acumulada, de los meses entre julio a diciembre 2022, realizado por esta Auditoría y, mediante la revisión de los reportes que genera el sistema SIPROCOM, sobre la facturación y su recuperación para esos meses, se determinó que, las acciones del plan de tratamiento muestran resultados satisfactorios.

**Nombre del tratamiento:** Estrategia soluciones energéticas renovables SER

<b>Acciones</b>	<b>Programado</b>	<b>Reportado</b>	<b>Validado</b>
1-Contactar a los clientes determinados como estratégicos dentro de la Estrategia SER. 2-Dar seguimiento y atención personalizada a cada cliente. 3-Proponer a cada cliente una alternativa para efectos de retención.	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Área Mercadeo Regional

**SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)**

Mediante la revisión de una muestra del 20%, de las retenciones del mes de diciembre 2022, por medio del sistema SIPROCOM, se determinó que, la retención de clientes se cumple según las acciones planteadas por la Administración.

**Riesgo:** RE-OEF 02 Reducción de Margen Neto

**Porcentaje programado:** 100%

**Nivel de riesgo residual:** Alto

<b>Porcentaje Reportado</b>	<b>Porcentaje Validado</b>
100,00%	<b>100,00%</b>

**Nombre del tratamiento:** Control de gastos financieros

<b>Acción</b>	<b>Programado</b>	<b>Reportado</b>	<b>Validado</b>
Plantear acciones preventivas o correctivas según análisis de comportamiento de los gastos financieros en relación con lo estimado en el Plan Financiero 2022.	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Área Administración Financiera

**SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)**

Mediante la revisión del control al comportamiento del gasto financiero, que realizó el Área Administración Financiera a diciembre 2022 y, las cifras de los Estados Financieros del último trimestre 2022, se determinó que, para el mes de diciembre, los gastos sobrepasaron lo proyectado para las variables más relevantes que incidieron en el resultado; de acuerdo con lo documentado por la Administración fue causado por el aumento de las tasas de interés de los últimos meses, así como por el registro de la provisión del caso de Profesionales CNFL, basada en el informe de la Asesoría Jurídica Empresarial al 30-11-2022, con base en lo resuelto por la Sala Segunda en el voto 2022-3225. La Administración canceló créditos de BICSA, BNDES y Ventanas en julio, octubre y diciembre respectivamente. Si bien, se materializó un riesgo, el efecto se mitigó con el manejo del flujo de caja, permitiendo reducir gastos financieros relacionados con los créditos cancelados.

<b>Riesgo: RE-OEF 03 Riesgo tarifario</b>
<b>Porcentaje programado: 100%</b>
<b>Nivel de riesgo residual: Extremo</b>

<b>Porcentaje Reportado</b>	<b>Porcentaje Validado</b>
100,00%	<b>100,00%</b>

**Nombre del tratamiento:** Porcentaje de avance del plan de trabajo 2022 del estudio tarifario 2023 con liquidación 2021

<b>Acción</b>	<b>Programado</b>	<b>Reportado</b>	<b>Validado</b>
Seguimiento en el plan de trabajo 2022 de liquidación tarifaria 2021 en el estudio tarifario.	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Gerencia General

**SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DE RIESGO NECESITA MEJORA)**

Mediante la revisión de la documentación suministrada por la Unidad Tarifas y Normativa Regulatoria, relacionada con los planes de trabajo, para el ajuste tarifario del sistema de alumbrado público, generación y distribución, así como la liquidación tarifaria 2021, para el sistema de distribución y generación de energía eléctrica y oficios de la ARESEP, se determinó que, las acciones se cumplen. No obstante, la ARESEP rechazó por el fondo las solicitudes, lo cual generó un riesgo de no cumplimiento de los objetivos estratégicos.

**COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN**

Mediante correo electrónico del 27-04-2023, una funcionaria de la Unidad Tarifas y Normativa Regulatoria le indicó, a la profesional auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:

*"Respecto a su segunda consulta se comenta lo siguiente:*

1. *La CNFL atendió en tiempo y forma la preparación y presentación ante la ARESEP de la solicitud de ajuste tarifario en setiembre 2022.*
2. *Las resoluciones emitidas por la ARESEP sobre dicha solicitud no son amplias en los motivos del rechazo tarifario emitido, razón que nos da pocos argumentos para considerar como oportunidades de mejora para aplicar en la solicitud de ajuste tarifario que se desarrolla en el 2023.*
3. *El plan de tratamiento del 2023 se descompone en los 3 productos principales que conforman la solicitud de ajuste tarifario que se desarrolla en el 2023, asociados a los planes de trabajo que permite llevar el seguimiento y monitoreo de cada entregable que los conforma.*
4. *Se considera que este tipo de seguimiento al plan de trabajo, le ha permitido a esta Unidad presentar a la Administración Superior el avance específico que lleva el desarrollo de la solicitud de ajuste tarifario, por lo que sirve de instrumento para minimizar el riesgo que está bajo el alcance de la CNFL, específicamente lo atinente a la no presentación en tiempo y forma de la solicitud de ajuste tarifario por parte de CNFL ante la ARESEP.*
5. *Se aclara que la CNFL no tiene incidencia directa en el resultado emitido por la ARESEP".*

**Riesgo: RE-OEF 04 Incumplimiento del Programa de iniciativas empresariales de Negocio.**

**Porcentaje programado: 100%**

**Nivel de riesgo residual: Alto**

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
96,00%	<b>79,60%</b>

**RE-OEF 04.01 Iniciativa medición remota de medidores**

**Nivel de riesgo residual: Alto**

**Nombre del tratamiento:** Levantamiento de minutas

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Presentar avances a la Gerencia General de CNFL de la iniciativa de negocio de Medición Inteligente de Agua y de las reuniones con el equipo técnico integrado por funcionarios del Grupo ICE y del AYA para documentar el trabajo realizado.	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Unidad de Desarrollo de Negocios

**SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)**

Mediante la revisión de la documentación suministrada por el encargado de la ejecución de las acciones (minutas de reuniones 102-2022 del 12-10-2022; MA010-2022 del 28-10-2022; MA011-2022 del 30-11-2022 y nota 5500-1519-2022 del 14-10-2022 del ICE), se determinó que el porcentaje programado se cumple.

**Nombre del tratamiento:** Elaboración de Informes mensuales de avance y de cierre

Acción	Programado	Reportado	Validado
Presentar en los primeros 10 días de cada mes se emitirá un informe de avance de la iniciativa de negocio de Medición Inteligente de Agua.	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Unidad de Desarrollo de Negocios

**SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)**

Mediante la revisión de los informes de octubre, noviembre y diciembre 2022, se evidenció que se realizaron y dentro de los primeros 10 días de cada mes, según lo establecido en la acción, por lo que se da por cumplida la ejecución.

Nota: los informes suministrados no presentan fecha de elaboración, ni firmas; además, están en Word, lo anterior dificulta validar su autenticidad.

**Nombre del tratamiento:** Caso de negocio

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Seguir las distintas fases de los casos de negocio de conformidad con el Modelo de Casos de Negocio, de forma tal que los estudios: técnico, financiero, jurídico y de riesgos, cuenten con el aval de las instancias correspondientes.	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Unidad de Desarrollo de Negocios

#### SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

En oficio 5500-1519-2022, del 14-10-2022, el ICE dio la aprobación del Caso de Negocio No. CN-01-2022-GE, del Servicio de Infocomunicación de medición remota inteligente del agua bajo la modalidad de llave en mano, por lo que se da por cumplida la acción.

**Nombre del tratamiento:** Plan de gestión de cambio

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Participar y considerar en la formulación del Plan de Gestión de Cambio, acciones que contribuyan a lograr una aceptación de la iniciativa de negocio entre los funcionarios de CNFL involucrados	100,00%	100,00%	<b>64,00%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Unidad de Desarrollo de Negocios

#### SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DE RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante minuta GCO-017-2022 del 13-5-2022, en donde se acuerda que, en el momento que se firme el contrato por parte del ICE, se retoma el acercamiento nuevamente; para ver si ya se puede iniciar con acciones de gestión de cambio organizacional, se determinó que, a diciembre 2022, esta acción no se había realizado.

#### COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correos electrónicos del 08 y 10-05-2023, la jefatura de la Unidad Desarrollo de Negocios le comunicó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:

##### **08 de mayo 2023**

*"..este acuerdo se toma debido a que durante este año se tienen acciones para tener listo el contrato y lo relacionado a licencias, pero la comercialización iniciara a partir del 2023".*

##### **10 de mayo 2023**

*"A razón de las actividades asociadas a mitigar riesgos mi parecer es que si cumplimos con la mismas, ya que todos los meses se realizaron esfuerzos para avanzar con la iniciativa, prueba de esto son las evidencias que se presentaron.*

*Sin embargo, a razón del cronograma como usted bien lo indica, únicamente llegamos al 64% esto debido a que el ICE que es la institución con la que debemos realizar el consorcio para*

ofertar este servicio, tuvo tiempos de respuesta super lentos e inclusive en ciertos momentos nos detenía actividades”.

Cabe mencionar que, el indicador “Porcentaje de avance del Programa de Iniciativas Empresariales de Negocio”, a nivel de objetivo estratégico presentó un atraso de un 18% y se reportó un 82% en el consolidado de las iniciativas; no obstante, esta iniciativa reportó un 64% a diciembre 2022.

Mediante correo electrónico del 27-03-2022, el funcionario responsable de la iniciativa indicó lo siguiente:

*"No se logró cumplir con la meta debido a que hasta el día 17 de Octubre fue aprobado el caso de negocio al ICE por parte de su Gerencia General, hasta este momento en CNFL podíamos iniciar de manera oficial la oferta de negocio.*

*Con base a esta acción realizamos actividades como:*

*Capa GIS de clientes con medidores inteligentes instalados en sucursales: Guadalupe, Desamparados, Heredia y Central.*

*El día 13 de Octubre se comparte al ICE la capa GIS de los medidores inteligentes instalados por CNFL en la zona servida por sucursales: Guadalupe, Desamparados, Heredia y Central, esto con el objetivo que el AyA conozca en cuales zonas de CNFL puede instalar medición inteligente de agua.*

*Sesión de apertura para negociación con el ICE.*

*El día 27 de Octubre se tuvo una sesión de apertura al proceso de negociación del ICE y CNFL para el acuerdo consorcial donde se acordó los próximos pasos a seguir los cuales son:*

*Se acuerda que como el caso de negocio ya fue aprobado por parte de la Gerencia General del ICE, CNFL ya puede presentar de manera oficial para el análisis del ICE: La oferta de precio por el servicio de lectura, así como la propuesta de acuerdos consorciales.*

*Al cierre del año 2022 el ICE no había terminado las reglas de negocio ni firmado el acuerdo comercial con el socio comercial de ellos, razón por la cual ellos todavía no pueden firmar el acuerdo comercial con CNFL. Estos son los motivos por los cuales no se pudo lograr el 100% de la ejecución”.*

**Nombre del tratamiento:** Pruebas de integración

<b>Acciones</b>	<b>Programado</b>	<b>Reportado</b>	<b>Validado</b>
Realizar y documentar pruebas de integración de los sistemas que se requieren para el servicio de lectura de agua, con el objetivo de que el proceso de implementación cuente con el respaldo de pruebas de integración realizadas.	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Unidad de Desarrollo de Negocios



### SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante correo electrónico del 08-05-2023, la jefatura de la Unidad Desarrollo de Negocios le facilitó a la profesional de auditoría, encargada del seguimiento, un documento denominado "informe agua", en donde se validó el estudio de la medición inteligente de agua, a través de los sistemas de la CNFL.

#### RE-OEF 04.02 Iniciativa DescarbonICE

**Nivel de riesgo residual: Extremo**

**Nombre del tratamiento:** Informe de análisis integral del Plan Expansión de la Generación (PEG)

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Análisis Integral del Plan de Expansión de la Generación (PEG), Planeamiento operativo y efectos en el CVG, con propuestas de mejora y análisis alternativos.	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Gerencia General

**Nombre del tratamiento:** Informe de avance al Consejo de Administración, Gerencia General CNFL e ICE

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Posicionar DescarbonICE con los tomadores de decisión de la Adm Superior	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Gerencia General

**Nombre del tratamiento:** Adaptar la propuesta DescarbonICE, a las oportunidades que puedan desarrollarse, en el contexto

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Adaptar la propuesta DescarbonICE, a las oportunidades que puedan desarrollarse, en el contexto de la evolución del mercado energético, del marco legal y regulatorio	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Gerencia General

### SITUACIÓN DETERMINADA DE LOS TRES PLANES DE TRATAMIENTO ANTERIORES (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

El funcionario responsable del control remitió documentación, a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, con la aprobación de la acción mediante correo electrónico del 10-05-2023, la información adjunta al oficio 0510-0305-2023, del 30-03-2023, de las gerencias de Electricidad y Finanzas del ICE al Intendente de Energía en la ARESEP, con la propuesta denominada "Propuesta de modelo regulatorio para la electrificación de procesos productivos."

Expediente: OT-0515-2021. Ref.: OF-0188-IE-2023, 0510-0807-2022, 0510-235-2023, 0510-250-2023", en donde, se espera el desarrollo del instrumento regulatorio y tarifario por parte de la ARESEP.

#### RE-OEF 04.03 Iniciativa Ruta verde

Nivel de riesgo residual: Alto

Nombre del tratamiento: Iniciativa Ruta Verde

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Cumplimiento de las actividades programadas de la iniciativa de fomento a la movilidad eléctrica Ruta Verde.	100,00%	80,00%	18,00%

Responsable Control y aprobación: Unidad de Desarrollo de Negocios

#### SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DE RIESGO NECESITA MEJORA)

Sobre la acción "Cumplimiento de las actividades programadas de la iniciativa de fomento a la movilidad eléctrica Ruta Verde", relacionada a la perspectiva Socio Ambiental, se procedió a validar el porcentaje de avance reportado, determinando que a diciembre es de un 18%, el cual no coincide con lo reportado para este plan de tratamiento (80%). De igual manera, el porcentaje de avance reportado para el indicador del objetivo estratégico de la perspectiva financiera "Porcentaje de avance del programa de iniciativas empresariales de negocio" es de un 18%.

#### COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante nota 4001-1645-2022, del 24-11-2022 el Sub Director de la Dirección Comercialización, indicó al Director de la Dirección Estrategia Empresarial, lo siguiente:

*"Me permito indicarle que debido al traslado de los recursos profesionales en el tema de estudios de mercado, el seguimiento de las actividades planteadas originalmente para la Estrategia de fomento de la Movilidad Eléctrica no ha sido posible ejecutarlas.*

*Las actividades relativas a Centros de recarga e instalación, así como la Promoción y Asesoría han seguido siendo ejecutadas y monitoreadas desde la Dirección por medio de la Oficina de Movilidad Eléctrica, sin embargo, los Planes Piloto, así como el Estudio de Mercado no son materialmente posibles de realizar por nuestra parte, siendo el pilar fundamental de lo proyectado en este indicador".*

Mediante correo electrónico del 11-05-2023, la responsable de control y aprobación de la acción del plan de tratamiento le manifestó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:

*"La atención desde "Movilidad Eléctrica" se centró en dar continuidad con los recursos disponibles y los que no se tuvieron.*

*Se tienen en la gestión diferentes rutas críticas de trabajo y en donde se dio seguimiento con poco personal; efectivamente el indicador es el reflejo de lo que hemos venido realizando dentro de "Movilidad" con labores que se asociaron a la continuidad de esa iniciativa y lo indicado como controles...*

Se propusieron las acciones indicadas que se reportaron, relacionadas con ese cumplimiento de los Indicadores: la iniciativa de cargadores semirápidos e instalaciones en diferentes centros comerciales, instituciones, condominios, etc., información-formación relacionada, monitoreo de los ámbitos público-privado sobre el tema de la movilidad eléctrica, entre otros.

A diciembre 2022: El 18% es el avance en la "Iniciativa total", del que se obtuvo el avance del Estudio de Mercado (remitido anteriormente). El 80% de avance se refiere a las actividades o gestiones asociadas que se reportaron en el 2022.

Como evidencia de lo actuado se hizo referencia de la nota...  
Con todo respeto, me permito recalcar, el tema de los recursos escasos frente a toda la gestión realizada".

#### **RE-OEF 04.04 Iniciativa Optimización de la infraestructura de generación**

**Nivel de riesgo residual: Extremo**

**Nombre del tratamiento:** Plan de relacionamiento con actores externos del negocio propuesto, con diferenciación de aprobación, sensibilización o comunicación.

<b>Acciones</b>	<b>Programado</b>	<b>Reportado</b>	<b>Validado</b>
1- Identificar las partes interesadas. 2- Construir el Mapa de Actores. 3- Validación con el Grupo de Trabajo.	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Dirección Generación de la Energía

#### **SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DE RIESGO NECESITA MEJORA)**

Mediante la revisión de la documentación relacionada (bitácoras de reunión), se determinó que, la acción se ejecutó, entre lo que se menciona:

1- Identificar las partes interesadas.

Mediante la revisión de la minuta 0006 - 2022 del 28-6-2022 (Área Centro de Despacho de Generación), se validó a satisfacción la identificación de las partes interesadas internas y externas

2- Construir el Mapa de Actores.

Mediante la revisión de la minuta 0001-2022 del 22-7-2022 (Dirección Generación de la Energía), en donde se expone la metodología que se utilizó, para la elaboración del Mapa de Actores y, mediante correo electrónico del 28-06-2022, se hace la divulgación de la construcción del mapa de actores.

3- Validación con el Grupo de Trabajo.

Mediante minuta No. 0006 - 2022 del 28-6-2022, reunión del Área Centro de Despacho de Generación, se verificó a satisfacción la validación con el Grupo de Trabajo de las partes interesadas.

No obstante, al cumplimiento de las acciones, la iniciativa no cuenta con un cronograma que incluya todas las actividades hasta su fecha de finalización.

**Nombre del tratamiento:** Monitoreo de la normativa y regulación nacional vinculante al negocio

Acciones	Programado	Reportado	Validado
1- Identificar la normativa inherente al negocio. 2- Realizar seguimiento a la normativa vigente.	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Dirección Generación de la Energía

**SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DE RIESGO NECESITA MEJORA)**

Mediante la revisión de la documentación relacionada (bitácoras de reunión), se determinó que, las acciones se ejecutaron, según lo planificado por la Administración, entre lo que se menciona:

1- Identificar la normativa inherente al negocio.

En noviembre se realizó una sesión de trabajo, en donde se abordó normativa técnica relevante y vinculante; en diciembre, una sesión de trabajo, en donde sobre algunas normativas adicionales de aplicación.

2- Realizar seguimiento a la normativa vigente.

En diciembre se realizó el seguimiento a la Matriz Legislaciones OISG 2022, elaborada por el ACDG, donde se identifican las normativas vigentes y los documentos que se encuentran pendientes de aprobación al mes de diciembre, para el 2023, se proyecta actualizar el Plan de Tratamiento, producto de la revaloración de la Matriz de Riesgos.

No obstante, la iniciativa no cuenta con un cronograma que incluya todas las actividades hasta su fecha de finalización.

**Nombre del tratamiento:** Ejecutar el proceso de sucesión del socio comercial

Acciones	Programado	Reportado	Validado
1- Investigar administrativamente cuales son los procesos de sucesión para establecer un socio comercial. 2- Definir los pasos del plan de trabajo para un proceso de sucesión del socio comercial para desarrollar el caso de negocio. 3- Validación la propuesta con el Equipo de Trabajo.	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Dirección Generación de la Energía

**SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DE RIESGO NECESITA MEJORA)**

Mediante la revisión de la documentación relacionada (bitácoras de reunión), se determinó que las acciones se ejecutaron. Cabe mencionar que, mediante oficio 7005-184-2022 del 24-10-2022, la jefatura del Área Centro Despacho de Generación solicitó, al director de la Dirección Generación de la Energía, la aprobación para actualización de la calendarización de la iniciativa, la cual fue aprobada mediante la nota 7001-0227-2022, del 01-11-2023, por dicho Director.

Además, producto del servicio de auditoría de seguimiento de la Estrategia Empresarial, se plantea una oportunidad de mejora, relacionada a esta iniciativa, ya que no dispone de un cronograma que incluya todas las actividades hasta su fecha de finalización, lo que podría

ocasionar que se extienda por el tiempo, impidiendo con esta práctica que se visualice la materialización del riesgo.

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN PARA LAS TRES SITUACIONES DETERMINADAS ANTERIORES

Mediante correo electrónico del 28-03-2023, el funcionario encargado de la iniciativa le indicó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:

*"...me permito indicarle que efectivamente los cronogramas de trabajo se establecen con una periodicidad anual, misma que está directamente relacionada al alcance de los trabajos programados por el socio comercial. Inicialmente se estableció una fecha de finalización, sin embargo la misma se ha prorrogado debido a la necesidad del socio comercial de presentar la propuesta final consolidada para el caso de negocio en mención".*

**RE-OEF 04.05 Iniciativa Optimización de la infraestructura de distribución.**

**Nivel de riesgo residual: Alto**

**Nombre del tratamiento:** Monitoreo y nivelamiento

Acciones	Programado	Reportado	Validado
1-Reuniones adicionales para nivelar los conocimientos adquiridos en sesiones que no se ha participado evitando reprocesos en lo programado. 2-Coordinación previa para generar compromiso ante temas medulares y de competencia específica (legal, financiero, planificación, enfoque comercial, entre otros) para el desarrollo de la iniciativa.	100,00%	100,00%	<b>0,00 %</b>

**Responsable Control y aprobación:** Dirección Distribución de la Energía

### SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante nota 6001-0155-2022, del 12-05-2022, se evidenció que esta iniciativa se cerró; la Administración registró una no viabilidad financiera.

Cabe señalar lo indicado por una funcionaria del Área Centro de Control de Energía, en la herramienta SIIG:

**• Capacitación:**

- o No se ha realizado una capacitación formal sobre el sistema*
- o No se ha facilitado un manual de usuario*

**• Actualización de acciones en SIIG:**

- o El usuario que ingresa la información no puede realizar consultas posteriormente (las observaciones y evidencias o las acciones que ha ido atendiendo)*
- o El usuario que aprueba sólo aprueba el porcentaje, no puede ver la información que se cargó*
- o No es posible generar reportes (si existe la opción no tenemos el acceso ni el conocimiento)*

- **Auditorías del SGI y estudio de procesos de Análisis Administrativo:**

- o Para auditores del SGI, en el 2021, se consideró que habían cumplido con la capacitación realizando un ejercicio virtual, donde aún no estaban al 100% las configuraciones requeridas, quedaron muchas incógnitas

- o En auditorías del SGI, los hallazgos no son cargados directamente por los auditores, si no que pasan por el filtro del Proceso de Sistemas de Gestión e Innovación, lo cual, entre otras, podría limitar el desarrollo de la competencia en el uso del sistema (si es lo que se pretende)

- o Cuando se asignan hallazgos a las dependencias para que atiendan, en ocasiones se deben redireccionar a otra dependencia, por lo cual, se realiza la gestión y días después, el hallazgo vuelve a mostrarse a quien solicitó la reasignación (una y otra vez)

- **Riesgos:**

- o Los riesgos aún se siguen llevando en Excel y además en SIIG (reprocesos, pérdida de recursos)

- **Planificación de los cambios:**

- o No se cuenta aún con un procedimiento que defina, entre otras, cómo y cuándo se debe iniciar un proceso de gestión de cambio, aunque si se está recibiendo un muy buen acompañamiento del Proceso Gestión del Cambio, la metodología para trabajar en el SIIG aún no es clara".

**Riesgo: RE-OEF 05 Incumplimiento programa hoja de ruta financiera**

**Porcentaje programado: N/A**

**Nivel de riesgo residual: Moderado**

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
N/A	<b>No validado</b>

**Nombre del tratamiento: N/A.**

Acciones	Programado	Reportado	Validado
N/A	N/A	N/A	N/A

**Responsable Control y aprobación: N/A**

**SITUACIÓN DETERMINADA (NO VALIDADO)**

De conformidad con la metodología establecida en la gestión integral de riesgos, aquellos cuyo riesgo residual sea moderado o bajo, la Administración estableció que no requerirán de plan de tratamiento.

**Riesgo: RE-OEF 06 Reducción de ingresos por perdidas no técnicas de energía**

**Porcentaje programado: 100%**

**Nivel de riesgo residual: Extremo**

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100,00%	<b>100,00%</b>

**Nombre del tratamiento:** Gestionar la corrección de ilícitos de energía en la red de distribución eléctrica

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Recuperación económica por incremento de consumo facturado y sumas dejadas de facturar	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Unidad Aseguramiento de Ingresos y Gestión de Pérdidas de Energía

**SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)**

Mediante la revisión del reporte que lleva la Unidad Aseguramiento de Ingresos y Gestión de Pérdidas de energía, se determinó que, la acción se cumple al 100%. Cabe mencionar que, no hay información automatizada que permita realizar una validación objetiva de los datos suministrados por esa Unidad.

**Nombre del tratamiento:** Cálculo del indicador de pérdidas

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Alcanzar el porcentaje del indicador de pérdidas de energía en distribución	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Unidad Aseguramiento de Ingresos y Gestión de Pérdidas de Energía

**SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)**

Mediante el recálculo de las pérdidas de energía, realizado por la Auditoría, utilizando como base la energía total generada, más, la comprada al ICE y lo entregado, se determinó que, la acción se está ejecutando al 100%.

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

**Riesgo: RE-OEF 07 Reducción de Margen Operativo**

**Porcentaje programado: 100%**

**Nivel de riesgo residual: Moderado**

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100,00%	<b>100,00%</b>

**Nombre del tratamiento:** Monitoreo de los costos y gastos controlables

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Plantear acciones preventivas o correctivas según análisis de comportamiento de los costos y gastos institucionales, en relación con lo estimado en el Plan Financiero 2022.	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Área Administración Financiera**SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)**

Mediante la revisión al control del comportamiento de los costos y gastos controlables, que realizó el Área Administración Financiera a diciembre 2022, se determinó que, este indicador estuvo por debajo de los estimado, por lo que no fue necesario plantear acciones preventivas o correctivas; se valida a un 100%.

Mediante el archivo de revisión de la hoja "*Costos y gastos controlables*", se determinó que, los costos y gastos controlables del último trimestre 2022 fueron menores a lo proyectado.

Mediante el archivo Excel "*P. Tratamiento 2022*" (ver hoja con ese nombre), la Administración indicó:

*"Diciembre: Los gastos controlables fueron de un total de 4.785.407 (miles), disminuyendo un -42,2% con respecto a la meta esperada 8.274.153 (miles), esto por cuanto las direcciones, en general, realizan esfuerzos para lograr la meta de gasto. Por lo indicado, no se requiere ninguna acción preventiva".*

Al cierre anual el comportamiento de los gastos de operación controlables, se mantienen por debajo de la estimación del período.

**Riesgo: RE-OEF 08 Reducción de ingresos por la venta de nuevos productos y servicios****Porcentaje programado: 100%****Nivel de riesgo residual: Extremo**

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100,00%	<b>100,00%</b>

**Nombre del tratamiento:** Comercialización de nuevos productos y servicios

Acciones	Programado	Reportado	Validado
1- Elaboración del plan de divulgación del nuevo Portafolio o Catálogo de Servicios. 2- Identificación y priorización de posibles productos o servicios que la CNFL podría comercializar. 3- Seguimiento Plan de mercadeo para la comercialización de nuevos servicios.	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>



**Responsable Control y aprobación:** Área Inteligencia de Negocios / Área Mercadeo y Ventas

**SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)**

Mediante la revisión de la documentación relacionada, se determinó que, las acciones se ejecutaron según lo planificado por la Administración, entre lo que se menciona:

- 1- Verificación de las actividades llevadas a cabo en el mes de diciembre 2022, relacionadas con la sensibilización interna y evento de lanzamiento de los productos "Inducción Comercial" y "CNFL Te Asiste", según se indica en la matriz de riesgos; se da por cumplida la acción.
- 2- Verificación de la existencia de la matriz de priorización de productos y/o servicios y, la finalización de la contratación 2022PP-000286-0000200001, "ESTUDIO DE MERCADO OPORTUNIDADES DE NEGOCIOS PRODUCTOS Y SERVICIOS NO REGULADOS" por ser declara infructuosa; se da por cumplida la acción.
- 3- Verificación de las actividades llevadas a cabo en el mes de diciembre 2022, relacionadas con la sensibilización interna y evento de lanzamiento de los productos "Inducción Comercial" y "CNFL Te Asiste", según se indicó en la matriz de riesgos, se da por cumplida la acción.

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

**Riesgo: RE-OEF 09 Reducción de los activos en operación**

**Porcentaje programado: N/A**

**Nivel de riesgo residual: Bajo**

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
N/A	<b>No validado</b>

**Nombre del tratamiento:** De conformidad con la metodología establecida en la gestión integral de riesgos, aquellos cuyo riesgo residual sea moderado o bajo, la Administración estableció que no requerirán de plan de tratamiento.

Acciones	Programado	Reportado	Validado
N/A	N/A	N/A	<b>No validado</b>

**Responsable Control y aprobación: N/A**

**Riesgo: RE-OEF 10 Reducción de los rendimientos de los servicios no regulados**

**Porcentaje programado: 100%**

**Nivel de riesgo residual: Extremo**

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100,00%	<b>100,00%</b>

**Nombre del tratamiento:** Elaboración de planes de mercadeo de los servicios y nuevos negocios

<b>Acciones</b>	<b>Programado</b>	<b>Reportado</b>	<b>Validado</b>
1- Seguimiento Plan de mercadeo para la comercialización de nuevos servicios. 2- Seguimiento mensual a las Ventas de Servicios No Regulados.	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Área Mercadeo y Ventas

**SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)**

Mediante la revisión de las actividades realizadas en el mes de diciembre 2022, se determinó que, las acciones se ejecutaron según lo planificado por la Administración, entre lo que se menciona:

1-Seguimiento Plan de mercadeo para la comercialización de nuevos servicios.

Mediante la revisión de la información publicada en la página Web de la CNFL y, las comunicaciones internas, se da por cumplida la ejecución de la acción.

2- Seguimiento mensual a las Ventas de Servicios No Regulados.

Mediante la verificación del "*INFORME DE GESTIÓN DICIEMBRE- RIESGO SEGUIMIENTO VENTAS VPSR EXISTENTES*", se validó el seguimiento que realiza la Administración a las ventas de diferentes dependencias, por lo que se da por cumplida la acción.

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

<b>Acciones</b>	<b>Programado</b>	<b>Reportado</b>	<b>Validado</b>
1- Cuantificar la cantidad y los ingresos obtenidos por inspecciones de obras, energización de obras, alquiler de transformadores, mantenimiento a transformadores propiedad del cliente e instalados dentro de sus predios, desconexión y conexión del servicio eléctrico, diseños de ingeniería, estudios de viabilidad técnica para generación distribuida, entre otros servicios de la Dirección Distribución de la Energía.  2- Revisión exhaustiva de los procesos de contratación abiertos, para verificar el tiempo de entrega.	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Dirección Distribución de la Energía

### SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Se determinó que el monto registrado como ingreso (¢414.233.922,39) es superior a la meta a diciembre 2022 (¢375.000.000,00), lo cual se validó, por medio de la ficha de parametrización y, del análisis de datos del indicador del objetivo de contribución "*Incrementar ingresos por venta de servicios con precio no regulado*"; además, de la revisión del control que realiza la dirección, sobre los procesos de contratación y su validación en el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP).

#### Nombre del tratamiento: Gestión de servicios y taller Anonos DGE

Acciones	Programado	Reportado	Validado
1- Solicitar la asesoría al Proceso Reclutamiento y Selección para el puesto vacante.			
2- Se establece el perfil del puesto para el encargado de mercadeo. Envío de la F-164 movimiento de personal al Proceso Reclutamiento y Selección.			
3- Analizar los perfiles de los candidatos. Seleccionar al postulante que mejor corresponda al perfil del puesto.			
4- Inducción y capacitación de los procedimientos del Taller Anonos (Gestora, F-190). Inducción en las actividades de la gestión de cobro (Asistente administrativa, F-190).			
5- Sensibilizar a la persona encargada de mercadeo sobre las actividades de ventas del taller Anonos (F-107, Jefatura Unidad).	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>
6- Revisar el plan de ventas y darle seguimiento (Plan de Ventas e informes).			
7- Diseñar formato para el registro de los contactos (formato).			
8- Capacitar al Encargado de mercadeo en la plataforma de SICOP (F-190).			
9- Explorar el mercado institucional en la plataforma SICOP (Compras públicas) (Generar informe al respecto).			
10- Actualizar el portafolio de clientes (informe de las actividades realizadas).			

11- Capacitar al Encargado de mercadeo en el tema de indicadores y información de las ventas del Taller Anonos (F-190, Gestora).  
Propuesta de indicadores para el año 2023.

12- Realizar el informe de ventas (informe).

**Responsable Control y aprobación:** Dirección Generación de la Energía

**SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)**

Se validaron las acciones por medio de la información contenida en: los formularios F-164 Solicitud de movimiento de personal, F-190 Control de asistencia en actividades de capacitación y otras, F-107 Minuta de reunión, correo electrónico, archivo Word de perfil del cliente, archivo Excel "Exploración mercado institucional de compras públicas donde puede participar el Taller Anonos", archivo Excel con el portafolio de contactos de clientes Unidad Taller Anonos, "Informe de Mercadeo UTA Ventas Externas 2022", ficha de parametrización y el Análisis de Datos del Indicador del objetivo de contribución "Incrementar ingresos por venta de servicios con precio no regulado" y, movimientos de la cuenta contable No.4045010201 Trabajos a Particulares - Taller Mecánico.

**Nombre del tratamiento:** Gestión de cobro eficiente DTGT

Acción	Programado	Reportado	Validado
Monitorear la facturación mensual de ingresos.	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Dirección Transformación y Gestión Tecnológica

**SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)**

Mediante correo electrónico del 24-03-2023, una funcionaria de la dirección le suministró a la profesional de auditoría, encargada del seguimiento, evidencia del monitoreo a los ingresos por medio de los saldos contables en el Sistema SACP-Contabilidad; además, se determinó que el monto registrado como ingreso (¢5.302.000,00), supera la meta para ese periodo (¢5.010.000,00), lo cual se validó por medio de la ficha de parametrización y el análisis de datos del indicador del objetivo de contribución "Incrementar ingresos por venta de servicios con precio no regulado".

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

Acción	Programado	Reportado	Validado
Atender los estudios de ingeniería de comunicaciones en tiempo y forma, para generar el cobro por ampliaciones y nuevos contratos	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Unidad Tecnologías de Información y Comunicación

**SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)**

Mediante correo electrónico del 24-03-2023, una funcionaria de la dirección le suministró a la profesional de auditoría, encargada del seguimiento, evidencia de que se realizó un monitoreo de la atención de los estudios de ingeniería; además, se determinó que, el monto registrado como ingreso supera la meta para ese periodo, lo cual, se validó por medio de la hoja Excel "Análisis de Datos" del Indicador del objetivo de contribución "Incrementar ingresos por venta de servicios con precio no regulado".

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

**Riesgo: RE-OEF 11 Riesgo de liquidez**

**Porcentaje programado: 100%**

**Nivel de riesgo residual: Moderado**

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100,00%	<b>100,00%</b>

**Nombre del tratamiento:** Control del Flujo de caja

Acción	Programado	Reportado	Validado
Plantear acciones preventivas o correctivas según análisis del comportamiento del flujo de caja.	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Área Administración Financiera

**SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)**

Mediante la revisión del seguimiento, efectuado por la Unidad Administración Financiera, al comportamiento del flujo de caja durante el último trimestre 2022, se determinó que, el efectivo y equivalentes al efectivo, al final del período, fue mayor a la proyección en un 9,7%, por lo que no fue necesario aplicar acciones preventivas o correctivas. Adicionalmente, se revisó los estados financieros de julio, octubre y diciembre 2022 y se comprobó a satisfacción de la cancelación de obligaciones.

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

**Riesgo: RE- OEF 12 Riesgo de no renegociación de la deuda**

**Porcentaje programado: N/A**

**Nivel de riesgo residual: Bajo**

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
N/A	<b>No validado</b>

<b>Nombre del tratamiento:</b> Estados de resultados			
<b>Acciones</b>	<b>Programado</b>	<b>Reportado</b>	<b>Validado</b>
N/A	N/A	N/A	<b>N/A</b>
<b>Responsable Control y aprobación:</b> N/A			

### SITUACIÓN DETERMINADA (NO VALIDADO)

De conformidad con la metodología establecida en la gestión integral de riesgos, aquellos cuyo riesgo residual sea moderado o bajo, la Administración estableció que no requerirán de plan de tratamiento.

## 2.2 PERSPECTIVA CLIENTES



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

**Riesgo:** RE-OEC 01. Aumento de los tiempos de atención e instalación de servicios de los diferentes segmentos de clientes

**Porcentaje programado:** 100%

**Nivel de riesgo residual:** Moderado

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	<b>71.44%</b>

**Nota:** La diferencia del porcentaje general reportado y el validado del 71.44%, se obtuvo aplicando el promedio simple, para obtener un peso por cada acción del 14.28%, a la cual se le resta de las 7 acciones definidas para atender el riesgo estratégico "Aumento de los tiempos de atención e instalación de servicios de los diferentes segmentos de clientes", el porcentaje de dos 2 acciones que no fueron posible validar por la falta de suministro de información por parte de la Administración.

<b>Nombre del tratamiento:</b> Informe de evaluación de la continuidad del servicio eléctrico FPI			
<b>Acción</b>	<b>Programado</b>	<b>Reportado</b>	<b>Validado</b>
Evaluar tendencia del FPI	100	100	<b>No validado</b>
<b>Responsable Control y aprobación:</b> Dirección Distribución de la Energía/ Unidad Administración y Control del Sistema de Distribución			

**Nombre del tratamiento:** Informe de evaluación de la continuidad del servicio eléctrico DPIR

Acción	Programado	Reportado	Validado
Evaluar tendencia del DPIR	100	100	<b>No validado</b>

**Responsable Control y aprobación:** Dirección Distribución de la Energía/ Unidad Administración y Control del Sistema de Distribución

**SITUACIÓN DETERMINADA DE LAS DOS ACCIONES ANTERIORES (NO VALIDADA)**

En correo electrónico del 13-03-2023, la Jefatura del Área Control y Calidad de la Energía responsable de la ejecución de las acciones para la elaboración del informe de evaluación de la continuidad del servicio eléctrico FPI y DPIR, le indicó al profesional de auditoría encargado del seguimiento, lo siguiente:

*"...El último informe que se realizó fue el del mes de setiembre. Debido al traslado de un compañero al Área de Sistemas Operacionales a inicios de noviembre, pusimos a otro de los ingenieros a realizar las tareas en el proceso de evaluación de la continuidad, para no afectar la continuidad del proceso.*

*Pero por imprevistos, el compañero no pudo adaptarse a las tareas asignadas, actualmente estamos a la espera de la sustitución del compañero inicial por medio de concurso.*

*Mientras tanto estaremos generando informes a nivel trimestral porque son un insumo importante para la administración del sistema de distribución. Apenas tengamos el informe de cierre a diciembre se los estaremos haciendo llegar y a partir de ahí estaremos realizando el mismo de manera trimestral..."*

**Nombre del tratamiento:** Automatización de la red de distribución

Acción	Programado	Reportado	Validado
Realizar la gestión de compra de los equipos de automatización, hasta la entrega de orden de compra. (Si se asignan recursos financieros)	100%	100%	<b>100%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Unidad Administración y Control del Sistema de Distribución

**SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)**

Se verificó que al 18-03-2022, se han efectuado cinco revisiones técnicas a reconectores trifásicos, Marca CHARDON, correspondientes al procedimiento de contratación 2021PP-000368-0000200001 de SICOP.

Asimismo, al 23-03-2022, se validó que efectuaron tres revisiones técnicas a seccionadores trifásicos de operación bajo carga, Marca NOVEXIA; estos equipos corresponden al procedimiento de contratación 2021PP-000345-0000200001 de SICOP.

Nota: Los puntos donde se instalarán los equipos adquiridos fueron acordados y definidos mediante Minuta del 12-07-2021 y en donde se acordó:

"...En caso de restricción presupuestaria para la compra de equipos, se atenderán aquellos que se definieron como prioridad 1, los definidos como prioridad 2, se programará para compra 2022..."

**Nombre del tratamiento:** Automatización de la red de distribución

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Instalación y automatización de 8 equipos de control y seccionamiento en puntos estratégicos en 2022.	100%	100%	<b>100%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Unidad Administración y Control del Sistema de Distribución

**SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)**

Mediante visitas de campo realizadas el 13 y 14-03-2023, se comprobó la instalación de los 8 equipos de control y seccionamiento denominados: CONAPE, Contraloría, Monte Roca, Obreros, Pasoca, Perpetuo Socorro, Super Dragón y Tarbaca.

Nota: Véase lo detallado en la nota incluida en el riesgo "Automatización de la red de distribución".

**Nombre del tratamiento:** Analizar y madurar un modelo para realizar la contratación de servicios de mantenimiento correctivo

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Analizar el esquema de contratación para mantenimiento correctivo, administrado por el Área de Averías	100%	100%	<b>100%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Dirección Distribución de la Energía

**Nombre del tratamiento:** Contratación de servicios de mantenimiento correctivo

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Etapa pre-cartelaria. Definir figura de contratación en CNFL	100%	100%	<b>100%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Dirección Distribución de la Energía

**Nombre del tratamiento:** Contratación de servicios de mantenimiento correctivo

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Confección del cartel	100%	100%	<b>100%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Dirección Distribución de la Energía



### SITUACIÓN DETERMINADA DE LAS TRES ACCIONES (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante la revisión de las minutas del 09-09-2021, 18-05-2022, 25-05-2022, 22-06-2022, 24-06-2022 y 04-07-2022, se evidenció el análisis y maduración de un modelo de contratación de servicios de mantenimiento correctivo en el Área Averías.

Asimismo, se verificó la elaboración del borrador del cartel de contratación "Procedimiento de Contratación por Concurso de Adquisición Servicio de Reparación de Averías Tipo 1 Con Línea Energizada. (Modalidad de Entrega Según Demanda)", documento a través del cual se corroboró que se confeccionó el cartel según esquema de contratación definido

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

**Riesgo: RE-OEC 02. Ineficaz estrategia ARF<sup>5</sup>**

**Porcentaje programado: 100%**

**Nivel de riesgo residual: Extremo**

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

**Nota:** En el documento "Riesgos Estratégicos - Planes de tratamiento y de oportunidades- Cierre Anual 2022 - Estrategia Empresarial de la CNFL, S.A 2019-2023 V10", se reportó el porcentaje para la acción del tratamiento de riesgo "PT-RE-OEC-02 Estrategia ARF" y no sobre el riesgo general "RE-OEC 7. Ineficaz estrategia ARF".

**Nombre del tratamiento:** Estrategia ARF

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Control sobre el indicador definido de las acciones estratégicas no tarifarias de valor agregado para Retener clientes Industriales y Comerciales.	100%	100%	100%

**Responsable Control y aprobación:** Dirección Comercialización

### SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante el correo electrónico del 21-03-2023, la directora de la Dirección Comercialización confirmó que el respaldo documental incluido en el sistema SIIG es la versión final y oficial del expediente asociados a la gestión de riesgos.

Además, mediante la revisión de la documentación incluida en el sistema SIIG sobre el plan de tratamiento para el Riesgo Estratégico RE -OEC - 02: Ineficaz Estrategia ARF, se determinó que este plan se atiende con el seguimiento a los siguientes indicadores: "Retener al menos 18259

<sup>5</sup> Atracción, Retención y Fidelización – ARF

MWh acumulados, por medio del abordaje SER, durante el 2022" y "Atender un total de 450 clientes de alto consumo con la implementación del plan de atracción y retención de clientes, mediante las soluciones SER, durante el 2022"; los cuales están asociados al objetivo estratégico OEC 02-1 Atraer, retener y fidelizar los clientes, que origina dicho riesgos; y no se estableció ningún plan de tratamiento para realizar una Estrategia ARF eficiente.

En revisión a las fichas de parametrización de los indicadores: "Retener al menos 18259 MWh acumulados, por medio del abordaje SER, durante el 2022" y "Atender un total de 450 clientes de alto consumo con la implementación del plan de atracción y retención de clientes, mediante las soluciones SER, durante el 2022" a diciembre 2022 respectivamente, así como, correos electrónicos del 08-12-2022 y 12-12-2022 relacionados con las actividades y procesos realizados para los clientes que desean cambiar la condición a generación distribuida, y revisión en el sistema SIIG, pantalla Datos generales - Indicador> ACC-RE-OEC-02-01-01 - 1 - Control sobre el indicador definido de las acciones estratégicas no tarifarias de valor agregado para Retener clientes Industriales y Comerciales; se determinó que las actividades realizadas atienden el cumplimiento de los indicadores antes mencionados y el avance del 100% acumulado.

De igual manera, en consulta efectuada el 20-03-2023 a la directora de la Dirección Comercialización, en relación a la no definición de acciones para atender el plan de tratamiento del Riesgo Estratégico RE -OEC - 02: Ineficaz Estrategia ARF, en correo electrónico de esa misma fecha, dicha Directora indicó:

*"...Se analizó que por ser 3 indicadores estratégicos que incluyen acciones de atracción, retención y fidelización de clientes, **el no cumplirlas representan un riesgo implícito** dentro de la estrategia empresarial.*

*... **No se implementaron acciones, debido a que estos indicadores, representan acciones de índole estratégico** y creímos que era la forma más eficiente y eficaz de evitar el riesgo establecido.*

*Es importante recordar que el riesgo no se materializó, gracias a la atención de estos indicadores que representaron acciones en el año 2022...". (Lo resaltado no es del original).*

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

**Riesgo: RE-OEC 03 Brecha en el portafolio de servicios del negocio**

**Porcentaje programado: 100**

**Nivel de riesgo residual: Moderado**

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

**Nombre del tratamiento:** Revisión del Portafolio de Servicios

Acción	Programado	Reportado	Validado
Depuración del catálogo CNFL	120%	120%	<b>120%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Unidad Desarrollo de Negocios

**SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)**

Mediante consulta en la pantalla "*Datos generales - Indicador > ACC-RE-OEC-03-01-02000001 - Depuración del catálogo CNFL*", se determinó un avance real y acumulado del 120%. Asimismo, por medio de la revisión de la documentación relacionada con el análisis de los datos utilizados en la Unidad Sostenibilidad para la venta de productos y servicios y análisis de los servicios vendidos por el Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica y el alquiler de transformadores, se comprobó que el riesgo en mención se gestiona por medio de esta acción.

Nota: El porcentaje incorporado en el apartado programado se encuentra en el sistema SIIG. Asimismo, en el documento "*Riesgos Estratégicos - Planes de tratamiento y de oportunidades- Cierre Anual 2022 - Estrategia Empresarial de la CNFL, S.A 2019-2023 V10*" no se reportó esta acción; lo que se comunicó fue el porcentaje de la acción "*PT-RE-OEC-03 Revisión del portafolio de servicios*" del riesgo "*Brecha en el portafolio de servicios del negocio*".

**Nombre del tratamiento:** Revisión del Portafolio de Servicios

Acción	Programado	Reportado	Validado
Elaboración del plan de divulgación del nuevo Portafolio o Catálogo de Servicios	100%	100%	<b>No validado</b>

**Responsable Control y aprobación:** Unidad Desarrollo de Negocios

**SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)**

Mediante el correo electrónico del 08-03-2023, la Gestora estratégica de la Unidad Desarrollo de Negocios confirmó que, el respaldo documental incluido en el sistema SIIG<sup>6</sup>, es la versión final y oficial del expediente asociado a la gestión de riesgos.

La acción "*Elaboración del plan de divulgación del nuevo portafolio o catálogo de servicios*", presentó un avance real y acumulado del 100%, según se muestra en el sistema SIIG en la pantalla "*Datos generales - Indicador > ACC-RE-OEC-03-01-01 - 1 - Elaboración del plan de divulgación del nuevo Portafolio o Catálogo de Servicios*". No obstante, se determinó que, las actividades realizadas en esta acción están asociadas al seguimiento de un plan de mercadeo utilizado en esta Unidad y no, para un plan de divulgación del nuevo portafolio o catálogo de servicios, como se indica en el plan de tratamiento. Asimismo, en el documento "*Riesgos Estratégicos - Planes de tratamiento y de oportunidades- Cierre Anual 2022 - Estrategia Empresarial de la CNFL, S.A 2019-2023 V10*", se reportó el porcentaje de la acción "*PT-RE-OEC-03 Revisión del portafolio de servicios*" del riesgo "*Brecha en el portafolio de servicios del negocio*", no sobre esta acción de riesgo definida.

<sup>6</sup> Sistema de Información Integrado para la Gestión - SIIG

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 22-03-2023 emitido por la Gestora estratégica de la Unidad Desarrollo de Negocios, en relación con la ausencia del documento formal que respalde el plan de divulgación señalado en la acción del plan de tratamiento, manifestó lo siguiente:

*"...Con respecto a la acción "Elaboración del plan de divulgación del nuevo Portafolio o Catálogo de Servicios", se refiere a elaborar un plan de divulgación, el cuál se construía de acuerdo a las necesidades en temas de mercadeo solicitados por el Área de Gestión de Negocios, Área Inteligencia de Negocios, Unidad Desarrollo de Negocios (Gestión del Cambio) y de las dependencias responsables de los servicios o productos existentes como los mencionados en el punto anterior..."*

### Objetivo Estratégico: OEC 09 Índice de estudios de satisfacción del cliente

**Riesgo: RE-OEC 04. Insatisfacción de los clientes según segmento (Residencial)**

**Porcentaje programado: 100%**

**Nivel de riesgo residual: Moderado**

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	0%

**Nombre del tratamiento:** Satisfacción del cliente

Acción	Programado	Reportado	Validado
Plan para incrementar la satisfacción de nuestros clientes	100%	100%	<b>No validado</b>

**Responsable Control y aprobación:** Dirección Comercialización

### SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN NO VALIDADA)

En consulta efectuada en correo electrónico del 21-03-2023 en relación sobre los respaldos de las acciones asociadas al plan de tratamiento del riesgo, la jefatura del Área Mercadeo Relacional mediante correo electrónico de la misma fecha señaló:

*"...como bien lo indica la Directora Comercial, el plan de tratamiento 2023 para el riesgo en mención, fue asignado al Área Mercadeo Relacional, sin embargo, el plan de tratamiento 2022 antes de la reestructuración estuvo a cargo de la Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente, después de la reestructuración fue asumido por la Unidad Centro de Contacto quien reportó su avance hasta diciembre 2022, incluyendo el periodo de su consulta.*

*... según lo investigado, el año pasado se acordó con el Proceso de Gestión de Riesgos y Control Interno llevar este seguimiento de forma digital a través del sistema SIIG, razón por la cual el plan de tratamiento y las acciones deben estar respaldadas en dicho sistema...*

*... según el punto anterior, el respaldo de cada una de las acciones ejecutadas durante 2022 para dar respuesta a este plan de tratamiento, deben estar respaldadas sistema SIIG..."*

Al respecto, se procedió a consultar el SIIG para corroborar los respaldos correspondientes; sin embargo, se identificó que solamente se adjuntó el documento mensual denominado: "AVANCE ACCIONES PLAN DE TRATAMIENTO IC2022 MARZO", el cual, corresponde al plan de tratamiento

con las actividades del Plan de Satisfacción de Clientes del mes de diciembre 2022, no así los respaldos de cada una de las acciones reportadas en el informe.

Asimismo, en entrevista efectuada a la Directora de Comercialización el 23-03-2023, relacionada con el estado actual del avance del plan de tratamiento y los respaldos correspondientes, indicó: **"...estar de acuerdo con que este plan de tratamiento quede sin validar al no contar con el respaldo de los porcentajes de avance reportados en el SIIG y relacionado al riesgo en detalle. Al mismo tiempo, la directora manifestó que las actividades indicadas en este plan de tratamiento (imagen abajo incluida) no están relacionadas a atender el Plan de tratamiento asociado al Riesgo Estratégico RE-OEC 04 Insatisfacción de los clientes según segmento. (Residencial); dado que estas acciones no tienen incidencia directa con el riesgo a tratar e incluido en el plan, por lo que señala: "...que se procederá a modificar ese plan de tratamiento, para que las acciones a realizar estén directamente relacionadas con los riesgos identificados..."**. (Lo resaltado no es del original).

**Nombre del tratamiento:** Satisfacción del cliente

Acción	Programado	Reportado	Validado
Plan de relacionamiento con las comunidades estrategia comercialización Octubre- noviembre 2022	100%	100%	<b>100%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Dirección Comercialización

#### **SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)**

Mediante correo electrónico del 27-04-2023, emitido por la gestora de riesgos del Proceso CEPCE, se suministró los documentos: Informe Comunidad Tejarillos III e Informe Comunidad de la Unión, los cuales, respaldan la Charla "Aprendamos sobre Instalaciones Eléctricas" realizada en octubre 2022, Taller "Aprenda administrar el consumo de electricidad de su casa y empresa" y Charla "Aprendamos sobre Instalaciones Eléctricas Residenciales" efectuadas en Diciembre 2022. Asimismo, el coordinador del Proceso CEPCE suministró la evidencia correspondiente a esta acción a la anterior Jefatura del Área Mercadeo Relacional, en correo electrónico del 23-12-2022. Sin embargo, esta acción no se reportó en el documento Informe "Riesgos Estratégicos - Planes de tratamiento y de oportunidades- Cierre Anual 2022 - Estrategia Empresarial de la CNFL, S.A 2019-2023 V10".

En consulta realizada a la Dirección Comercialización, anterior Jefatura del Área Mercadeo Relacional, en relación a la ausencia del avance de la acción "Plan de relacionamiento con las comunidades estrategia comercialización Octubre- noviembre 2022", en el documento Informe "Riesgos Estratégicos - Planes de tratamiento y de oportunidades- Cierre Anual 2022 - Estrategia Empresarial de la CNFL, S.A 2019-2023 V10", en correo del 28-04-2023 enviado por una funcionaria de la Dirección Comercialización con el aval de la Directora, indicó:

**"...la información del Proceso CEPCE, que respalda el avance a la acción "Plan de relacionamiento con las comunidades estrategia comercialización", fue aprobada por la Dirección Comercialización y remitida mediante el Sistema de Información SIIG, (según se muestra en los archivos adjuntos a este correo electrónico), mismo que es administrado por el Proceso Gestión de Riesgos y Control Interno de la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial. El Proceso CEPCE realiza luego de actualizar cada mes la información en dicho sistema, una verificación vía telefónica con**

el Sr. Jose Fonseca Araya, del Proceso Gestión de Riesgos y Control Interno, quien les confirma que el respaldo de cada acción queda en el sistema SIIG...”.

No obstante, la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, en relación con la consulta efectuada el 02-05-2023, sobre la justificación por la cual, en el Informe “Riesgos Estratégicos - Planes de tratamiento y de oportunidades- Cierre Anual 2022 - Estrategia Empresarial de la CNFL, S.A 2019-2023 V10 no se incluyó la acción, en correo institucional del 03-05-2023 la Directora de la Dirección Estrategia Empresarial, señaló lo siguiente:

“...Si bien no se indica el nombre de las acciones una por una en el informe si se indica que el tratamiento se cumplió. En el caso de esta acción su avance está en el último párrafo de la página 35 en la segunda línea y página 36...”.

### 2.3 PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS



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

**Riesgo: RE-OEP 01 Ineficiencia en la optimización de los procesos según la metodología establecida**

**Porcentaje programado: 100%**

**Nivel de riesgo residual: Alto**

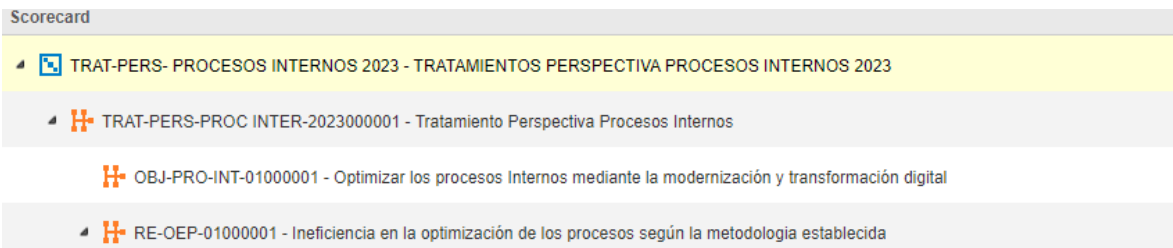
Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	<b>100%</b>

**Nota:** El porcentaje validado se obtiene del promedio de la validación individual de los riesgos:

Riesgo Asociado	Porcentaje programado	Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
RE-OEP 01-01 Inadecuada dotación de las tecnologías de información y comunicación	-	-	<b>No Validado</b>
RE-OEP 01-02 Perdida de personal clave con altos estándares de conocimiento.	100%	99.95%	100%
RE-OEP 01-03 Inoportunidad y baja calidad de la información.	100%	100%	100%
RE-OEP 01-04 Inadecuada transformación digital de los procesos	100%	100%	100%

RE-OEP 01-05 Incumplimiento del modelo de madurez de redes inteligentes	100%	100%	100%
RE-OEP 01-06 Deficiente gestión de gobernanza de datos	100%	100%	100%

Nota: En el documento "Riesgos Estratégicos - Planes de tratamiento y de oportunidades- Cierre Anual 2022 - Estrategia Empresarial de la CNFL, S.A 2019-2023 V10", del 03-02-2023, en la tabla 3.1 Resultados Perspectiva Procesos Internos se reportó el objetivo estratégico "OEP 01. Reducir los tiempos de instalación de soluciones y atención post venta en los diferentes segmentos de clientes", en lugar del "OEP 01-1 Optimizar los procesos internos mediante la modernización y transformación digital", según lo indicado en el documento Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023, versión 10 corresponde a la perspectiva procesos internos. Al respecto en correo electrónico del 26-04-2023, la Coordinadora del Gestión del Riesgos y Control Interno, le comunicó a la jefatura del Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios, lo siguiente: "...Hemos procedido a revisar lo indicado en su correo y lleva razón en su comentario. Este es un error material en la construcción de la tabla de Excel tabla 3.1 Resultados Perspectiva Procesos Internos, el cuál fue corregido para éste 2023, al darnos cuenta en la creación del SCORECARD 2023 como se muestra en la siguiente imagen.



Fuente: SIIG, 2023.

También hemos decidido como una acción preventiva utilizar en el informe las imágenes directas que están el Sistema Integrado de Información para la Gestión, SIIG con el objetivo de minimizar éste tipo de errores...".

<b>Riesgo: RE-OEP 01-01 Inadecuada dotación de las tecnologías de información y comunicación</b>
<b>Porcentaje programado: No se reportó dato</b>
<b>Nivel de riesgo residual: Bajo</b>

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
-	<b>No Validado</b>

**SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN NO VALIDADA)**

De conformidad con el Marco orientador para el establecimiento y funcionamiento de la gestión integral de riesgos en la CNFL, aquellos casos cuyo riesgo residual sea clasificado como moderado o bajo, la Administración establecido que no requerirán de plan de tratamiento.

Nota: En el documento "Riesgos Estratégicos - Planes de tratamiento y de oportunidades- Cierre Anual 2022 - Estrategia Empresarial de la CNFL, S.A 2019-2023 V10", del 03-02-2023, tabla 3.1 Resultados Perspectiva Procesos Internos, se corroboró que para este riesgo no se programó ni se reportó porcentaje.

**Riesgo: RE-OEP 01-02 Pérdida de personal clave con altos estándares de conocimiento**

**Porcentaje programado: 100%**

**Nivel de riesgo residual: Moderado**

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

**Nombre del tratamiento:** Gestión de Sucesión

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Ejecución del plan de trabajo para el 2022	100%	99.95%	100%

**Responsable Control y aprobación:** Área Gestión y Desarrollo del Talento Humano

**SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)**

Mediante correo electrónico del 13-03-2023 emitido por una funcionaria del Área Gestión y Desarrollo del Talento Humano (AGDTH) con copia a la jefatura de dicha Área, se suministró al profesional de auditoría encargado del seguimiento, el plan de trabajo de la Gestión de Sucesión para el periodo 2022 y la documentación relacionada (borrador Reglamento Sucesión; oficios con la solicitud de aprobación del reglamento; oficios y minutas con la aprobación de puestos críticos; informe de resultados del benchmarking; copia de la campaña de sensibilización; Evaluación de nuevos auditores para el SGI e informes semestrales de la gestión realizada, entre otros.) que evidencia el avance reportado para sus nueve objetivos específicos definidos y que se detallan a continuación:

- 1 Revisión del Reglamento Sucesión
- 2 Aprobación de puestos críticos Gestión Activo productivo ante la Gerencia General
- 3 Realizar benchmarking
- 4 Sensibilización público meta puestos en sucesión Gestión Activo Productivo
- 5 Identificar posibles sucesores dentro de la dependencia donde se ubica el puesto crítico para completar la terna de sucesores
- 6 Informe semestral de la Gestión Sucesión
- 7 Construcción herramienta para captar participantes en banco talentos de puestos críticos Gestión Activo Productivo y faltantes de los 32 puestos críticos
- 8 Evaluación de nuevos auditores para el SGI
- 9 Informe semestral de la Gestión Sucesión

**Nota:** La diferencia entre el porcentaje reportado y validado se debe a un aspecto de redondeo.



**Nombre del tratamiento:** Programa de Teletrabajo

<b>Acciones</b>	<b>Programado</b>	<b>Reportado</b>	<b>Validado</b>
Ejecución del plan de trabajo para el 2022	100%	100%	<b>100%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Área Gestión y Desarrollo del Talento Humano

**SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)**

Mediante correo electrónico del 14-03-2023, emitido por una funcionaria del Área Gestión y Desarrollo del Talento Humano (AGDTH), Programa de Teletrabajo, con copia a la Jefatura de Área, suministró al profesional de la auditoría encargado del seguimiento, el plan de trabajo del Programa Teletrabajo para el 2022 y la documentación relacionada (informe de mejores prácticas en teletrabajo; Informes de gestión de desempeño teletrabajadores; campaña de cultura laboral teletrabajo; capacitación a jefaturas sobre gestión de equipos en teletrabajo; documentación varia de gestión administrativa, entre otros), que evidencia el avance reportado para sus cinco objetivos específicos, que se indican:

- 1 Identificar las mejores prácticas con relación a los sistemas de control para el personal que labora en la modalidad de teletrabajo
- 2 Desarrollar el proceso de la gestión del desempeño para el personal teletrabajador
- 3 Desarrollar en la población de la CNFL la cultura laboral remota, para fortalecer el sentimiento de pertenencia
- 4 Desarrollar en las jefaturas habilidades necesarias para gestionar los equipos de trabajo remotos hacia un nuevo modelo de teletrabajo
- 5 Ejecutar las actividades de índole administrativo del programa de teletrabajo

**Riesgo: RE-OEP 01-03 Inoportunidad y baja calidad de la información.**

**Porcentaje programado: 100%**

**Nivel de riesgo residual: ALTO**

<b>Porcentaje Reportado</b>	<b>Porcentaje Validado</b>
100%	<b>100%</b>

**Nombre del tratamiento:** Retroalimentación a dueños de proceso

Acciones	Programado	Reportado	Validado
1- Incorporación en presentación inicial de importancia estratégica de meta y especificaciones sobre metodología aplicar para la mejora de procesos	100%	100%	100%
2- Realizar la presentación inicial de cada estudio de proceso durante la reunión inicial	100%	100%	100%
3- Formular bitácora de la reunión inicial de cada estudio, incorporando temas tratados (Importancia estratégica de la meta, especificidades sobre metodología a aplicar, enlace definido, forma de validación de información, como mínimo) y recolectar firmas de los involucrados en dicha sesión	100%	100%	100%

**Responsable Control y aprobación:** Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial**SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)**

Mediante correo electrónico del 15-03-2023 emitido por un funcionario del Proceso Análisis Administrativo (PAA), con copia al Coordinador del proceso, suministró la documentación que evidencia el avance reportado para las acciones indicadas tales como: Presentaciones realizadas durante todo el periodo 2022, donde se observó la incorporación de especificaciones sobre metodología por aplicar para la mejora de procesos y bitácoras del 10-05-2022 y 23-09-2022, referente a la reunión inicial con la presentación de los estudios.

**Nombre del tratamiento:** Coordinación con los involucrados reunión inicial

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Coordinar, mediante llamadas y correos electrónicos con todos los involucrados las reuniones iniciales de estudio de procesos	100%	100%	<b>100%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial**SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)**

Mediante correo electrónico del 15-03-2023, emitido por un funcionario del Proceso Análisis Administrativo (PAA), con copia al Coordinador del proceso, se suministró al profesional de la auditoría encargado del seguimiento, la documentación que evidencia la coordinación realizada por medio de correos electrónicos.

Asimismo, el 13-04-2023, el funcionario del PAA, con copia al Coordinador del proceso, ante consulta efectuada por el profesional de Auditoría de esa misma fecha, referente a los respaldos que sustentan la realización de las reuniones iniciales coordinadas, indicó:

*"...las bitácoras de reuniones de inicio que están adjuntas en la carpeta PT-RE-OEP-03-01 Retroalimentación a dueños de proceso, lo anterior debido a que para no duplicar bitácoras con las mismas personas, usamos la misma, en la que evidenciamos participación de los involucrados y la realización de las presentaciones de inicio donde explicamos la metodología a seguir para los*

estudios de procesos y la importancia de la mejora continua en los procesos sustantivos de la empresa...".

Las bitácoras señaladas se validaron y detallaron en la situación determinada del riesgo "Retroalimentación a dueños de proceso".

**Nombre del tratamiento:** Validación de la información suministrada con retroalimentación a las jefaturas

Acciones	Programado	Reportado	Validado
1- Incorporar copia a las jefaturas de área y de unidad en cada correo de solicitud de información del estudio en desarrollo	100%	100%	100%
2- Reenviar la información que haya sido suministrada por los dueños del proceso o el enlace definido a las jefaturas de área y de unidad que no hayan sido copiadas	100%	100%	100%

**Responsable Control y aprobación:** Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial

#### SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante el correo electrónico del 15-03-2023 emitido por un funcionario del Proceso Análisis Administrativo (PAA) con copia al Coordinador del proceso, le suministró al profesional de la auditoría encargado del seguimiento, la documentación que evidencia el avance reportado para las siguientes acciones:

1- Correos electrónicos con fechas 01-07-2022 (varios correos con la misma fecha) de solicitud de información del estudio en desarrollo, con la incorporación de copia a las jefaturas de Área y de Unidad según corresponda, los cuales evidencian el avance reportado.

2- Correos con fechas: 06-03-2022, 13-06-2022, 17-06-2022, 01-09-2022, 27-09-2022, 04-10-2022, 06-10-2022, 17-10-2022, 23-10-2022, 26-10-2022, 27-10-2022, 03-11-2022, 07-11-2022, 16-11-2022, 28-11-2022, 29-11-2022 reenviados por los encargados del proceso a las jefaturas de Área y de Unidad, cuando estos no fueron copiados, se validó el avance reportado.

**Nombre del tratamiento:** Seguimiento a los avances de los estudios de proceso en desarrollo

Acciones	Programado	Reportado	Validado
1- Formular un cronograma con las principales actividades a realizar en el estudio de proceso y sus fechas estimadas de realización, para cumplir con la fecha de entrega final	100%	100%	100%
2- Informes de avance bisemanal	100%	100%	100%

**Responsable Control y aprobación:** Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial

### SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante el correo electrónico del 15-03-2023, remitido por un funcionario del Proceso Análisis Administrativo (PAA), con copia al Coordinador del proceso, se suministró la documentación que evidencia el avance reportado para las siguientes acciones:

1- Cronogramas con las actividades a ejecutar en los distintos estudios, ejemplo (Cronogramas: Recuperación de morosidad y consumos dejados de facturar y Devolución de saldos a favor, Cálculo del monto a facturar, impresión y distribución de facturas, Proceso Atención y resolución de quejas e inconformidades, Proceso Ejecución sucursales (Residencial), Proceso Modo de atención presencial, entre otros), se validó la calendarización de las fechas estimadas sobre la realización de cada estudio.

2- Correos y cronogramas bisemanales de todo el periodo 2022, con el seguimiento de avance realizado a los estudios.

Asimismo, mediante correo electrónico del 24-04-2023, el funcionario del PAA, con copia al Coordinador del proceso, le comunicó al profesional de auditoría que, los respaldos que sustenten las acciones que se señalan en los informes bisemanales emitidos en el período 2022 y aportados en correo del 15-03-2023, lo siguiente:

*"...los respaldos sobre las acciones y evidencias de cada estudio de procesos variaran de acuerdo con lo analizado y elaborado por cada uno de los analistas.*

*Como le comenté, a nivel del sistema SIIG se alimentan los cronogramas de trabajo por parte de cada uno de los analistas y esa actividad es un condicionante para poder obtener un el informe de hallazgos final del cual se adjunta un ejemplo en el presente correo.*

*Por otra parte, como evidencia se remite a los dueños de los procesos un paquete con la información y evidencias finales según lo realizado durante el tiempo de análisis de los procesos en cuestión, del cual también le adjunto evidencias..."*

Al respecto, se corroboró mediante archivo remitido y denominado "Paquete de información final de estudio de procesos Toma de lectura (presencial y remota) y Análisis de inconsistencias.rar", la documentación probatoria de los productos finales o entregables que se emiten a los encargados de los estudios de procesos, tales como: Informe ejecutivo resultados estudio Toma de lectura (presencial y remota) y Análisis de inconsistencias, Anexo No. 7 al 11 Diagramas de flujo Sucursal Central, Desamparados, Escazú, Guadalupe y Heredia respectivamente, Anexo No. 6 Resumen situaciones Información estudio Toma de lectura (presencial y remota) y Análisis de inconsistencias.xlsx, entre otros.

**Riesgo: RE-OEP 01-04 Inadecuada transformación digital de los procesos**

**Porcentaje programado: 100%**

**Nivel de riesgo residual: Moderado**

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

**Nombre del tratamiento:** Transformación digital

Acciones	Programado	Reportado	Validado
1- Identificación de iniciativas de Redes Eléctricas Inteligentes, de inversión y operación en la formulación presupuestaria del año 2022-2023	100%	100%	100%
2-Iniciativa REI 5.0 Presentación de propuesta de ajuste a la estructura al Consejo de Administración y seguimiento al desarrollo de los productos de la primera iteración de A.E. a un caso de uso seleccionado por el equipo de Arquitectura Empresarial.	100%	100%	100%
3-Definición del Plan de Aprendizaje y conocimiento para el año 2023, como parte de la Iniciativa REI 2.6	100%	100%	100%

**Responsable Control y aprobación:** Gerencia General**SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)**

Mediante el correo electrónico del 10-03-2023 emitido por el Equipo Implementador Redes Eléctricas Inteligentes (REI), al profesional de auditoría encargado del seguimiento, le suministró la documentación que evidencia el avance reportado para las acciones establecidas para este tratamiento a corte a diciembre 2022. La documentación consiste principalmente en:

1- Documentación de la formulación del presupuesto 2022-2026, aprobado en oficio de la Contraloría General de la República No. 22507.

2- Oficio 2020-0104-2022 del 29-04-2022 donde la Secretaría Consejo de Administración comunicó la aprobación del documento "Propuesta de Alineamiento Organizacional" por parte del Consejo de Administración. Actas y documentación de seguimiento del caso de Arquitectura Empresarial.

3- Plan Aprendizaje y Conocimiento REI 2023 elaborado el 26-09-2022.

**Riesgo: RE-OEP 01-05 Incumplimiento del modelo de madurez de redes inteligentes****Porcentaje programado: 100%****Nivel de riesgo residual: Moderado**

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

**Nombre del tratamiento:** Alcanzar nivel 3 de madurez

<b>Acciones</b>	<b>Programado</b>	<b>Reportado</b>	<b>Validado</b>
1-Ejecutar acciones de la iniciativa REI 2.6 Diagnóstico, Diseño e Implementación de Plan de Aprendizaje y Conocimientos	100%	100%	<b>100%</b>
2-Seguimiento y control del Plan de Redes Eléctricas Inteligentes, Iniciativa 2.2	100%	100%	<b>100%</b>
3-Formulación y Desarrollo de la iniciativa 5.0 Arquitectura empresarial alineada a las necesidades de la REI	100%	100%	<b>100%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Gerencia General

**SITUACIÓN DETERMINADA PARA LAS ACCIONES No.1, 2 y 3  
(ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)**

Mediante correo electrónico del 10-03-2023, emitido por el Equipo Implementador Redes Eléctricas Inteligentes (REI), se suministró la ficha de parametrización utilizada como herramienta para dar el "Seguimiento y control del Plan de Redes Eléctricas Inteligentes", cronogramas mensuales (enero-diciembre 2022) donde se registra el avance respectivo y documentación que evidencia las acciones reportadas incluidas en el sitio colaborativo creado para estos efectos.

Asimismo, con relación con las acciones No. 1 y 3, en correo electrónico del 02-05-2023, emitido por el Equipo Implementador Redes Eléctricas Inteligentes (REI), ante consulta efectuada el 28-04-2023 sobre la documentación que respalda las mismas, se indicó:

*"...Las iniciativas de Redes Eléctricas Inteligentes tienen dos riesgos asociados, Incumplimiento del modelo de madurez de redes inteligentes e Inadecuada transformación digital de los procesos, ambos riesgos se atienden con las acciones que mencionas, por lo que se ingresan las mismas evidencias en ambos riesgos, así que la documentación que se respalda se puede encontrar en el SIIG, en caso de que no aparezcan en el sistema, recomiendo indicarle al Don José Fonseca que administra el sistema, ya que mes a mes se incluyen dichas evidencias de ambos riesgo por nuestra parte..."*

Al respecto, las acciones que evidencia lo ejecutado para atender las acciones Nos. 1 y 3, se validaron y se detallaron en la situación determinada del nombre del tratamiento "transformación digital".

En cuanto a la consulta sobre las razones por las cuáles, en el Informe Estrategia Empresarial 2019-2023 con corte a diciembre 2022, no se reportó el avance de las acciones anteriormente detalladas y solo se reportó sobre el plan de tratamiento "Alcanzar nivel 3 de modelo de madurez", en correo del 02-05-2023 el Implementador Redes Eléctricas Inteligentes (REI), indicó:

*"...El Informe Estrategia Empresarial 2019-2023 lo confecciona la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, por lo que no puedo responder el que no reportaran el avance, ya que todos los meses se agregan los avances y evidencias en el sistema SIIG de nuestra parte de ambos riesgos..."*

La Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, en relación con la consulta efectuada el 02-05-2023, sobre la justificación por la cual, en el Informe "Riesgos Estratégicos - Planes de

tratamiento y de oportunidades- Cierre Anual 2022 - Estrategia Empresarial de la CNFL, S.A 2019-2023 V10, no se incluyeron estas acciones, en correo institucional del 03-05-2023 la Directora de la Dirección Estrategia Empresarial, señaló:

"...Acciones "Ejecutar acciones de la iniciativa REI 2.6 Diagnóstico, Diseño e Implementación de Plan de Aprendizaje y Conocimientos" y "Formulación y Desarrollo de la iniciativa 5.0 Arquitectura empresarial alineada a las necesidades de la REI.

El informe responde a riesgos y planes de tratamiento donde nos apoyamos de las acciones que se plantean para dar soporte al tratamiento. Mismo que se informó que se cumplió al 100%. En el caso de las dos acciones que indica **no se mencionó por un error involuntario** en el informe que las mismas también son parte de las acciones del tratamiento del riesgo RE-OEP 01-04 Transformación digital de los procesos por lo que se mencionó sólo una vez... (lo resaltado no es del original).

...Como medida correctiva hemos tomado la acción de en el informe de pegar la imagen del SIIG donde se muestra el riesgo y el tratamiento y no la tabla de Excel que puede inducir a errores involuntarios...".

**Riesgo: RE-OEP 01-06 Deficiente gestión de gobernanza de datos**

**Porcentaje programado: 100%**

**Nivel de riesgo residual: Moderado**

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

**Nombre del tratamiento:** Gobierno de datos

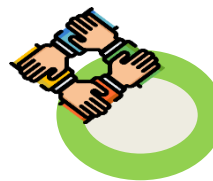
Acciones	Programado	Reportado	Validado
Planificación de los recursos técnicos y operativos requeridos para el desarrollo de la hoja de ruta de gestión de datos.	100%	100%	100%
Planificación y ejecución de actividades de comunicación, capacitación y gestión del cambio en materia de gestión de datos.	100%	100%	100%

**Responsable Control y aprobación:** Área Gobierno de Tecnología

### SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante el correo electrónico del 10-03-2023, emitido por un funcionario del Área Gobierno de Tecnología (AGT), de la Oficina de Gobierno de Datos con copia a la Jefatura AGT, le suministró al profesional de la auditoría encargado del seguimiento, la documentación que evidencia el avance reportado sobre las acciones establecidas para el tratamiento al corte diciembre 2022. La documentación consiste principalmente en la asignación de un recurso humano adicional; convocatorias de capacitación; control de asistencia capacitación; minuta sobre la planificación para la implementación de la herramienta de gobierno de datos; correos enviados a todos los usuarios como parte de la campaña de comunicación sobre temas asociados al gobierno de datos (publicación Día Internacional de la Protección de Datos Personales, calidad de datos, planificación y ejecución campaña "Aprendiendo sobre gobierno y gestión de datos", entre otros).

## 2.4 PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO



**Objetivo Estratégico: OEAC 12 Mejorar el bienestar y desempeño de los colaboradores**

**Riesgo: RE-OEAC 12.1 Gestión no efectiva del talento humano**

**Porcentaje programado: 100%**

**Nivel de riesgo residual: Moderado**

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	<b>64,12%</b>

**Nombre del tratamiento:** Dar continuidad, seguimiento y control a los cronogramas de implementación de iniciativas PMAF

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Seguimiento y control de avance de la implementación de las iniciativas de PMAF asignadas a la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano.	100%	<b>64,12%</b>	<b>64,12%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano

### SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante correo electrónico del 08-03-2023, enviado por la anterior jefatura del Área Cultura Organizacional, suministró la documentación que evidencia el avance reportado para la acción establecida para este tratamiento. La documentación consiste principalmente en bitácoras de reunión, correos electrónicos sobre la coordinación de realizar pruebas en el Sistema Reclutamiento de Oferentes (SIREO), correos de enero a diciembre 2022, donde se le da seguimiento y coordinación del avance de las iniciativas PMAF.

Se verificó, mediante el Informe de cierre de periodo 2022 del 23-12-2022, que se presentó un retraso en el cumplimiento de los cronogramas de las iniciativas TH.1.1. Automatizar el proceso para la captación de oferentes, TH 1.4 Automatizar el proceso de dotación de personal vía internet y TH 1.6 Descentralizar el módulo actualización de datos personales.

Es importante indicar que, en la matriz de riesgo que lleva la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano, muestra un acumulado de 60%; no obstante, el reportado al Consejo de Administración en el informe de avance fue de un 64,12%.

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante el correo electrónico del 25-04-2023, la Gestora de la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano le comunicó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:



"Según revisión realizada, efectivamente tal y como se evidencia en los adjuntos el avance fue de un 64%".

**Riesgo: RE-OEAC 12.2 Inadecuada Gestión Ética en la CNFL**

**Porcentaje programado: 100%**

**Nivel de riesgo residual: Bajo**

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	<b>100%</b>

**Nombre del tratamiento:** Acciones enfocadas al cumplimiento de la promoción, formación y fortalecimiento de la Gestión Ética y los valores.

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Porcentaje de avance del Plan de Trabajo 2022	100%	100%	<b>100%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano

#### **SITUACIÓN DETERMINADA (ACCION GESTIONADA DEL RIESGO)**

Se comprobó, mediante el correo electrónico del 08-03-2023 enviado por la anterior jefatura del Área Cultura Organizacional, la documentación que respalda el cumplimiento de las acciones establecidas en el plan de tratamiento del objetivo "OEAC 12 Mejorar el bienestar y desempeño de los colaboradores".

Así mismo, se verificó la elaboración del plan de trabajo 2022 de la Comisión de Ética y Valores y se comprobó, mediante el informe de ejecución 2022, el cumplimiento de las actividades programadas en dicho Plan; se logra evidenciar documentación de diversas charlas, talleres de sensibilización, actividades para la promoción y fortalecimiento de la gestión de la ética y los valores, campaña de divulgación sobre los valores de la CNFL, participación en las actividades con los Coordinadores que fungen como enlaces de cada Institución.

**Riesgo: RE-OEAC 12.3 Incumplimiento del programa de trabajo de gestión del cambio**

**Porcentaje programado: 100%**

**Nivel de riesgo residual: Alto**

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	<b>100%</b>

**Nombre del tratamiento:** Cumplimiento del plan de trabajo

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Ejecutar el Plan de Trabajo de Gestión de Cambio, 2022	100%	100%	<b>100%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano

**SITUACIÓN DETERMINADA (ACCION GESTIONADA DEL RIESGO)**

Mediante el correo electrónico del 08-03-2022, enviado por la anterior jefatura del Área Cultura Organizacional, se suministró la documentación que evidencia el avance reportado para la acción establecida para este tratamiento.

Asimismo, se verificó con la documentación suministrada, la ejecución del Plan de trabajo 2022 mediante los aspectos tales como: La hoja de ruta financiera con el seguimiento de las iniciativas, notas SIGED de las acciones efectuadas para la atención de las iniciativas, bitácoras de sesiones de trabajo sobre la Alineación Organizacional efectuada así como la valoración de la normativa "Ley 9986 Contratación Pública" y acciones a efectuar con Unidad Proveeduría Empresarial para la sensibilización al personal de la CNFL. Con lo anterior, se logró cumplir el 100% de lo establecido.

**Objetivo Estratégico: OEAC13 Mejorar las competencias estratégicas y de liderazgo en el recurso humano**

**Riesgo: RE-OEAC 13.1 No reducir las brechas en competencias estratégicas**

**Porcentaje programado: 100%**

**Nivel de riesgo residual: Moderado**

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	<b>100%</b>

**Nombre del tratamiento:** Base de datos de capacitación y formación recibida de cada colaborador

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Incorporación de títulos por formación en el sistema	100%	100%	<b>100%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano

**SITUACIÓN DETERMINADA (ACCION GESTIONADA DEL RIESGO)**

Mediante el correo electrónico del 08-03-2022 enviado por la anterior jefatura del Área Cultura Organizacional, se suministró la documentación que evidencia el avance reportado para la acción establecida para este tratamiento.

Dentro de la documentación que se revisó se encuentra: las inclusiones y registros de asistencia (bitácoras) del personal que participó en diversas capacitaciones, así como los títulos obtenidos

e incorporados en cada expediente del SIRH (se revisó en el sistema SIRH el registro de los títulos de los funcionarios) y láminas informativas.

**Nombre del tratamiento:** Reforzamiento de obligaciones y responsabilidades del participante de capacitación externa

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Número de láminas informativas	100%	100%	<b>100%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano

### SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante el correo electrónico del 08-03-2022 enviado por la anterior jefatura del Área Cultura Organizacional, se suministró la documentación que evidencia el avance reportado para la acción establecida para este tratamiento.

Dentro de la documentación que se revisó, se encuentran las láminas informativas con el contenido relacionado con las obligaciones y responsabilidades de los participantes, las acciones establecidas, su estado programado versus el avance logrado durante el periodo 2022, con el detalle de las acciones que atienden cada plan, la solicitud y trámite de capacitaciones externas.

## 2.5 PERSPECTIVA SOCIO AMBIENTAL



**Objetivo Estratégico: OESA 14 Fomentar la creación de valor implementando un modelo integral de sostenibilidad**

**Riesgo: RE-OESA 14.1 Inadecuada implementación del modelo integral de sostenibilidad (social y ambiental)**

**Porcentaje programado: 100%**

**Nivel de riesgo residual: Bajo**

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Nombre del tratamiento:** Gestionar la puesta en operación de los centros de recarga rápida para vehículos eléctricos

Acciones	Programado	Reportado	Validado
1. Centro de recarga rápida vehicular CNFL-MOPT (Distrito Catedral)			
2. Centro de recarga rápida vehicular CNFL-FÓRUM I (Santa Ana)	100%	100%	<b>100%</b>
3. Centro de recarga rápida vehicular CNFL-Sucursal Escazú.			

**Responsable Control y aprobación:** Unidad de Desarrollo de Negocios

#### SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Cabe señalar que, en el Marco orientador para el establecimiento y funcionamiento de la gestión integral de riesgos en la CNFL, aquellos casos cuyo riesgo residual sea clasificado moderado o bajo, la Administración establecido que no requerirán de plan de tratamiento; no obstante, mediante los correos electrónicos del 08 y 14-03-2023 un funcionario de movilidad eléctrica suministró la documentación, que evidencia el avance reportado para las acciones establecidas para el plan de tratamiento.

Con la documentación y fotografías, se validaron las acciones realizadas para el cumplimiento del plan de tratamiento y que, correspondían a la instalación del centro de recarga rápida vehicular CNFL-MOPT (Distrito Catedral), centro de recarga rápida vehicular CNFL-FÓRUM I (Santa Ana), y el centro de recarga rápida vehicular Sucursal CNFL-Escazú.

**Nombre del tratamiento:** Gestionar la adquisición de nuevos equipos de recarga rápida.

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Gestiones y coordinación para adquirir tres equipos adicionales de recarga rápida vehicular.	100%	100%	<b>100%</b>

**Responsable Control y aprobación:** Unidad de Desarrollo de Negocios

#### SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante los correos electrónicos del 08 y 14-03-2023, un funcionario de movilidad eléctrica suministró la documentación, que evidencia el avance reportado para las acciones establecidas para el plan de tratamiento.

En el SIACO No. 499 del 30-06-2022, por un monto de \$80,413,437.42 y el SICOP 2021PP-000342-000200001, se validó la gestión para la adquisición de tres equipos adicionales de recarga rápida vehicular. Asimismo, mediante el correo electrónico del 02-01-2023, la anterior jefatura de la Unidad Administración Financiera y Contable le confirmó a una funcionaria de movilidad eléctrica la elaboración de la "Solicitud de apertura de una carta de crédito" para el compromiso en la adquisición de los 3 equipos de recarga rápida a instalar en el periodo 2023 por un monto de \$115,938.00.

<b>Riesgo: RE-OESA 14.2 Inadecuado relacionamiento con partes interesadas</b>
<b>Porcentaje programado: N/A</b>
<b>Nivel de riesgo residual: Bajo</b>

<b>Porcentaje Reportado</b>	<b>Porcentaje Validado</b>
<b>N/A</b>	<b>No validado</b>

<b>Nombre del tratamiento: N/A</b>			
<b>Acciones</b>	<b>Programado</b>	<b>Reportado</b>	<b>Validado</b>
Matriz de seguimiento de las partes interesadas	-	-	<b>No validado</b>
<b>Responsable Control y aprobación:</b> Unidad de Desarrollo de Negocios			

<b>SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN NO VALIDADA)</b>
De conformidad con el Marco orientador para el establecimiento y funcionamiento de la gestión integral de riesgos en la CNFL, aquellos casos cuyo riesgo residual sea moderado o bajo, la Administración estableció que no requerirán de plan de tratamiento.
No obstante, se determinó la existencia de documentación que respalda acciones atendidas con las partes interesadas en atención al riesgo establecido y que mantiene la dependencia respectiva.

### 3. OPORTUNIDADES DE MEJORA

#### 3.1 Generales

*(procesos de dirección)*

- 1) Tomar y documentar las acciones que correspondan para que la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial (Proceso Gestión de Riesgos y Control Interno), se asegure de reportar todas las acciones llevadas a cabo, según las actualizaciones realizadas por cada gestor de riesgo, con el fin de no omitirlas en los avances que se emiten, de manera trimestral, en el Informe Estrategia Empresarial, que se presenta al Consejo de Administración. (Por ejemplo, refiérase a las acciones: "Ejecutar acciones de la iniciativa REI 2.6 Diagnóstico, Diseño e Implementación de Plan de Aprendizaje y Conocimientos" y "Formulación y Desarrollo de la iniciativa 5.0 Arquitectura empresarial alineada a las necesidades de la REI", contenidas en los planes de tratamiento "Satisfacción del Cliente" y "Alcanzar nivel 3 de modelo de madurez", respectivamente, no comunicadas en el Informe de cierre anual 2022).

*(procesos de control)*

- 2) Tomar y documentar las acciones que correspondan, para que, los informes que se elaboren para el cumplimiento de las diferentes acciones presenten la fecha de elaboración y las firmas correspondientes, de manera que, se pueda validar con facilidad, lo indicado en la acción establecida. (Por ejemplo, situaciones observadas en los casos: "Presentar en los

primeros 10 días de cada mes se emitirá un informe de avance de la iniciativa de negocio de Medición Inteligente de Agua”, del plan de tratamiento “Elaboración de Informes mensuales de avance y de cierre”, RE-OEF 04.01 Iniciativa medición remota de medidores).

### 3.2 Específicas

(procesos de control)

- 1) Tomar y documentar las acciones que corresponda, para que, se efectúe una revisión a las causas que originaron el rechazo del ajuste tarifario del sistema de alumbrado público, generación y distribución, así como de la liquidación tarifaria 2021, para el sistema de distribución y generación de energía eléctrica. (RE-OEF 03 Riesgo tarifario).

(procesos de dirección)

- 2) Basado en el resultado de la aplicación de la oportunidad anterior, tomar y documentar las acciones que corresponda, para que, las acciones que se definan para tratar el riesgo tarifario mitiguen las situaciones identificadas. (RE-OEF 03 Riesgo tarifario).

(gestión del riesgo)

- 3) Tomar y documentar las acciones que correspondan, para que, el desempeño de los planes de tratamiento de los riesgos estratégicos - perspectiva financiera, sean congruentes con el desempeño de los indicadores de los objetivos estratégicos relacionados, de manera que no se visualice un desempeño mayor al que se tiene, cuando el indicador del objetivo estratégico no se cumple. (Por ejemplo, riesgo RE-OEF 04 Incumplimiento del Programa de iniciativas empresariales de Negocio).

(procesos de dirección)

- 4) Tomar y documentar las acciones que correspondan para que, con oportunidad de la nueva Estrategia Empresarial 2023- 2027, se defina la manera en que se van a abordar los aspectos, que se están informando sobre las situaciones determinadas sobre los planes de tratamiento de la Estrategia Empresarial precedente.

(Por ejemplo, con los riesgos estratégico RE-OEC-02, Ineficaz Estrategia ARF, asociado al objetivo estratégico OEC-02-1 Atraer, retener y fidelizar los clientes; Riesgo Estratégico RE-OEC-03 Brecha del portafolio de servicios del negocio, cuyas actividades están asociadas al seguimiento de un Plan de mercadeo y; con respecto al Objetivo Estratégico OEAC 12 Mejorar el bienestar y desempeño de los colaboradores, específicamente, para el plan de tratamiento “Dar continuidad, seguimiento y control a los cronogramas de implementación de iniciativas PMAF”, acción “Seguimiento y control de avance de la implementación de las iniciativas de PMAF, asignadas a la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano)

## 2. SERVICIO 4.1.2 Seguimiento estrategia empresarial 2019-2023

Alcance: Seguimiento a las metas para cumplir con los objetivos establecidos en las perspectivas de la estrategia empresarial 2019-2023 y planes de tratamiento de riesgos estratégicos asociados, periodos IV Trimestre 2022 y 2023.

### Resultados del servicio de auditoría 4.1.2 Seguimiento estrategia empresarial 2019-2023 Oficio 1001-0231-2023 enviado el 06 de junio de 2023

**DIRIGIDO:** Consejo de Administración

**Nota:** El Área Auditoría Procesos de Dirección, Ejecución de Recursos y de Mejora emitió informe parcial y el detalle del mismo se integra en el apartado de este documento del Área Auditoría Procesos de Dirección, Ejecución de Recursos y de Mejora, Área Realizar la Planificación Integrada Empresarial.

## PROCESO GESTIONAR LA CADENA DE ABASTECIMIENTO

### 1. SERVICIO 4.3.2 Contratación Administrativa

Proceso: Gestionar la cadena de abastecimiento. Subproceso: Contratar bienes y servicios. Alcance: Cumplimiento de regulaciones de contratación administrativa, gestión de adquisiciones, tipos de contratación, tiempo de respuesta por la Unidad Proveeduría Empresarial.

**Servicio Preventivo de Advertencia, relacionado con el mantenimiento de infraestructura física del primer piso área de recepción principal Edificio Central. (4.3.2 Contratación Administrativa)**

**Oficio 1001-0241-2023 enviado el 12 de junio de 2023**

**DIRIGIDO:** Dirección Administración y Finanzas

#### SITUACION DETERMINADA

**D.1)** En inspección realizada el día 06-06-2023 a la zona de remodelación de la recepción principal del Edificio Central, se observó que algunos de los elementos constructivos podrían no estar atendiendo algunos de los artículos de la normativa relacionada con la Ley 7600, Reglamento de construcciones y Reglamento nacional de protección contra incendios, entre lo que podemos mencionar:

1. Las puertas de vidrio instaladas en la recepción principal del Edificio Central no cuentan con un elemento protector metálico en la parte inferior de 0.30 mts. como mínimo.
2. Dos de las puertas de la recepción del Edificio Central no disponen de un ángulo de apertura de 90 grados, originado por la instalación de un brazo de cierre lento.
3. Una de las puertas de salida del Edificio Central tiene la apertura en dirección contraria a la rotura de las zonas de evacuación de salidas de emergencia hacia el punto de encuentro o zona segura.
4. Junto a la puerta que se ubica a un costado del ascensor se le instaló una pared fija de vidrio lo cual podría provocar un peligro ante una evacuación por emergencia.
5. En la zona de recepción del Edificio Central no se observa una prevista de aire acondicionado, por lo que la ventilación que tiene dicha área corresponde a las ventanas que se encuentran en la parte superior de la puerta de la entrada principal y cuyo flujo de aire proviene del exterior.

**Nota:** Considérese el humo que generan los vehículos y autobuses que transitan por el lugar y eventual ruido.

6. Según sea la ubicación del mueble de la recepción, por la disposición de las tomas de red y de corriente, eventualmente se requeriría realizar un paso del cableado sobre el piso para alimentar los equipos que se coloquen en dicho mueble.

7. La posición en donde se encuentra el mueble de recepción y en donde se situaría el oficial de seguridad, podría impedir que dicha persona no disponga de una visualización hacia la entrada principal de forma directa.
8. En la salida del ascensor a la recepción existe un sobre nivel de 3 cm entre los pisos del edificio y del ascensor, lo que esto podría generar un posible accidente.
9. Uno de los apagadores de las luces se encuentra colocado afuera de las puertas principales de entrada al Edificio Central, lo cual podría verse expuesto a vandalismo o manipulación.
10. Durante el proceso de remodelación por la entrada principal del Edificio Central, así como del mantenimiento en el cuarto piso, el ingreso del personal en forma temporal se definió por la entrada del Parqueo, cuya zona podría ser peligrosa (delincuencia, consumo de drogas, otros) aspectos que ponen en riesgo la integridad de los funcionarios y eventualmente de activos de la CNFL.

Nota: Considérese que el Parqueo no dispone de una zona peatonal para el acceso de las personas; para ingresar debe hacerse por un sitio que tiene un montículo de cemento y pasar entre un vehículo y la "pluma" de acceso.

**D.2)** En correo electrónico del 06-06-2023, la jefatura del Área Auditoría Procesos de Dirección Gestión de Recursos y de Mejora le consultó la jefatura de la Unidad de Logística, lo siguiente:

*"Se encuentra en funcionamiento la Comisión de Infraestructura para el análisis de los proyectos en la etapa de definición como de ejecución"*

En correo electrónico de la misma fecha, dicha jefatura de Unidad manifestó lo siguiente:

*"...No se encuentra en funcionamiento, dado que la nueva Administración Superior delegó los alcances en los directores. Nosotros realizamos una propuesta para conformar la Comisión hasta aprobación de Director de la DAF, sin embargo, el documento está en Análisis Administrativo Participación seguridad y vigilancia y salud ocupacional...".* Es importante indicar que, sobre este tema la Auditoría realizó un informe y lo comunicó mediante el oficio 1001-0678-2022 del 18-11-2022.

**D.3)** En correo electrónico del 06-06-2023, la jefatura del Área Auditoría Procesos de Dirección Gestión de Recursos y de Mejora, le consultó la jefatura del Área Salud y Seguridad Laboral, lo siguiente:

*" 1. El Área Salud y Seguridad Laboral fue considera para la elaboración de la propuesta para la remodelación de la entrada principal del edificio central.*

*2. Se ha considerado por su Área mediante alguna inspección o informe, las condiciones que mantiene actualmente la zona de ingreso y recepción de la entrada principal del edificio central en temas de salud laboral y seguridad, posterior a la remodelación."*

En correo electrónico de la misma fecha dicha jefatura de área manifestó lo siguiente:

*"...De acuerdo con lo expuesto, le comunico que al Área Salud y Seguridad Laboral y la Unidad Sostenibilidad no se consultó antes o después sobre la remodelación en mención..."*



Asimismo, se adjuntó el correo electrónico del 11-05-2023 enviado por la jefatura de la Unidad Sostenibilidad a la prevencionista del Edificio Central, en donde se indicó:

*"...El día de ayer me comunican el potencial de inconformidad por normativa de emergencias en parte de las remodelaciones (en curso o ya realizadas) del edificio central, en los sectores del primer piso "las puertas solo abren hacia adentro y no hacia afuera", fue la posible inconformidad.*

*¿Podrían verificar si esto se realizó conforme, o si puede mejorarse de acuerdo a los compromisos de la empresa con la Seguridad y Salud en el trabajo o si hay una contraindicación fundamentada técnicamente, o si son puertas cuya relevancia en una evacuación es baja?"*

Al respecto la prevencionista manifestó mediante correo electrónico del 11-05-2023 lo siguiente:

*"...Con respecto a su consulta, le indico que se procedió a visitar el sitio, en el que se encuentra lo siguiente:*

- 1. Las puertas abren hacia el exterior, es decir, en dirección hacia la salida del Edificio Central.*
- 2. Las puertas cuentan con manilla de apertura, las llaves se custodian con el fin que no pueda, por error, habilitarse la cerradura.*
- 3. Las puertas cumplen con más de 0,90cm de ancho libre, según la normativa.*
- 4. Las puertas de ingreso van a contar con controles de acceso por lo que se dejó previsto en la pared, junto a la lectora, el espacio para la colocación del botón antipánico que desbloquea el cierre magnético en casos de emergencias.*

*Adicional, aún no se ha habilitado el acceso al Edificio Central por el puesto principal.*

*Adjunto imágenes de las puertas en las que se evidencia los brazos para puerta (cierre lento) y que las mismas saliendo por este acceso su apertura es hacia el exterior..."*

**D.4)** En correo electrónico del 06-06-2023, la jefatura del Área Auditoría Procesos de Dirección Gestión de Recursos y de Mejora le consultó a la jefatura del Área Seguridad, lo siguiente:

*"1) El Área Seguridad fue considera en la propuesta para la remodelación de la entrada principal del edificio central.*

*2)Cual va a ser el sitio en donde se ubicaría el oficial de seguridad en la entrada principal del edificio central."*

En correo electrónico de la misma fecha, dicha jefatura de área manifestó lo siguiente:

*"...La única consulta o solicitud planteada fue el desinstalar la cámara y el control de acceso existentes, para que no fueran dañados en la ejecución de la remodelación.*

*El lugar ideal para ubicar al oficial de seguridad es el mismo donde estaba el puesto anterior, el día de mañana estará haciendo la observación a la Unidad Logística para que nos autorices el mover el mueble actual (desconozco si este movimiento afecta o no la garantía), de momento estaríamos a la espera del UL para reubicar al oficial en el lugar más optimo..."*

**D.5)** De acuerdo con el expediente del procedimiento de contratación No. 2022PP-000318-0000200001, publicado en el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), el 08-06-2023

se identificaron planos arquitectónicos que se adjuntaron a dicha contratación y en los cuales, se muestra que la posición de las puertas, la dimensión y la ubicación del mueble de la recepción, se encuentran en las mismas condiciones determinadas en la inspección realizada el 06-06-2023.

**D.6)** En correo electrónico del 06-06-2023, la jefatura del Área Auditoría Procesos de Dirección Gestión de Recursos y de Mejora le consultó a la jefatura del Área Salud y Seguridad Laboral, lo siguiente:

*"...quisiéramos conocer si el edificio central dispone de un plan de evacuación que defina las rutas hacia las zonas de seguridad previamente establecidas en los simulacros de evaluación?..."*

En correo electrónico del 09-06-2023, dicha jefatura de Área manifestó lo siguiente:

*"...Le comunico que, en los centros de trabajo de la empresa, no existen croquis con rutas de evacuación, las edificaciones están debidamente demarcadas y rotuladas para que el personal que requiera evacuar lo haga de la manera correcta.*

*Adicionalmente, se ejecutan los simulacros de emergencia para poner en conocimiento del personal las rutas definidas para evacuar hacia el punto de encuentro, en el caso específico del Edificio Central, en el parqueo.*

No omito informarle que, para el presente periodo, se está ejecutando la revisión y actualización de la Guía para la preparación y respuesta ante emergencias en los centros de trabajo."

#### **ADVERTENCIA**

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

*(procesos de dirección)*

**F.1)** Asegurarse que la Administración considere a las Áreas: Salud y Seguridad Laboral y Seguridad, para la identificación del levantamiento de requerimientos de los carteles y la recepción de las obras sobre remodelaciones o mejoras a la infraestructura civil.

*(gestión del riesgo)*

**F.2)** Asegurarse que existan medidas adecuadas para que, ante una situación de emergencia y una eventual evacuación del personal en el Edificio Central, estén las condiciones que faciliten la salida del personal al punto de encuentro (zona de seguridad).

*(procesos de control)*

**F.3)** Asegurarse que se hayan tomado las acciones para la atención oportuna de lo establecido en los artículos 140 y 151 del Reglamento de la Ley 7600 sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, en lo referente a la puerta y las características de los ascensores; los artículos 108 y 109 del Reglamento de construcciones en lo concerniente a la ventilación y el ruido, asimismo, el punto 5.2.4 del Reglamento nacional de protección contra incendios con lo relacionado a las salidas sin obstrucciones.

*(procesos de dirección)*

**F.4)** Asegurarse se estén tomando las acciones que procedan relacionadas con el Informe de control interno, comunicado en el oficio 1001-0678-2022 del 18-11-2022.

**SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE COMENTAR CON EL AUDITADO**

Durante el primer semestre del 2023 no se presentaron servicios de auditoría en dicho estado.

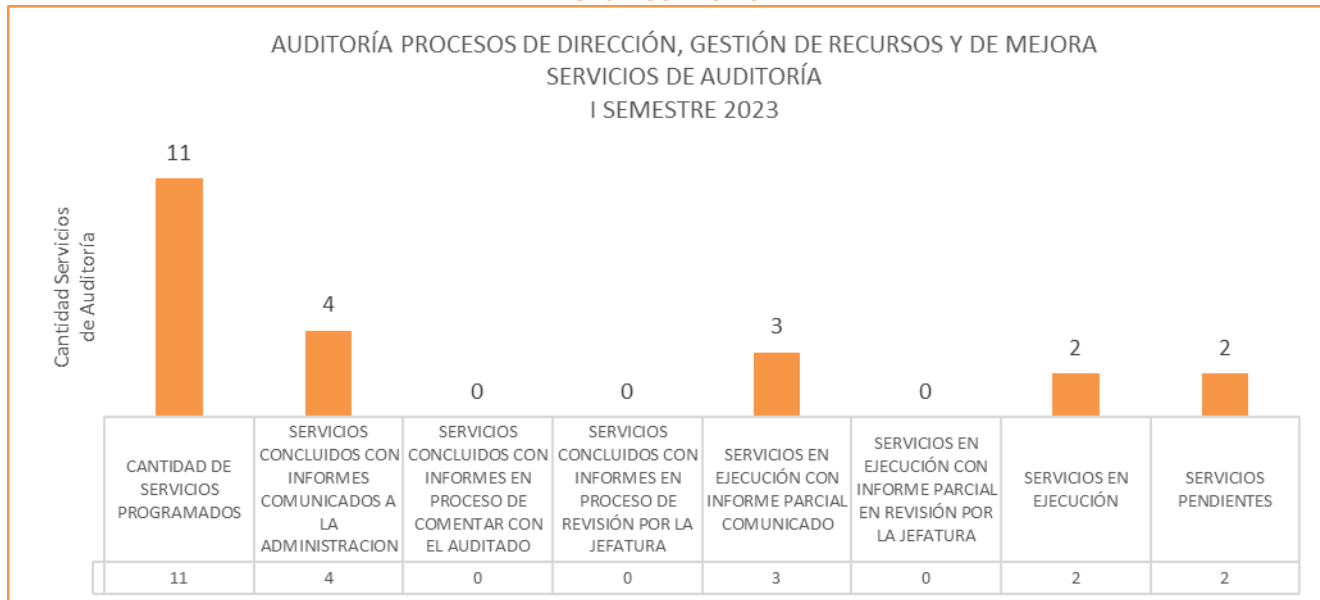
**SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN**

Durante el primer semestre del 2023 no se presentaron servicios de auditoría en dicho estado.

En resumen, de **11** servicios de auditoría programados en el año 2023, **04 (36,36%)** se encuentran concluidos y con informes comunicados a la Administración; **03 (27,27%)** servicios en ejecución con informe parcial comunicado a la Administración; **00 (0%)** se encuentra concluidos con informes en proceso de comentar con el auditado; **00 (0%)** servicio con informe en proceso de revisión por parte de la jefatura; **02 (18,18%)** servicio en ejecución y **02 (18,18%)** servicios pendientes de inicio.

A continuación, se presenta gráficamente:

**Gráfico No. 6**



**Fuente:** Registro Especial Estadísticas Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora, GPAX /2023

**Tabla No. 8**  
**Resumen Servicios Comunicados**  
**Correspondientes al Primer Semestre 2023**

No.	Nombre	Oficio de Comunicación Resultados	Dirigido a
1	4.1.1. Seguimiento a la estrategia empresarial 2019-2023 (clientes)	1001-0231-2023	Consejo de Administración
2	4.1.2. Seguimiento a la estrategia empresarial 2019-2023 (técnico)		
3	4.2.1 Efectos por pagar a largo plazo (Contrato fideicomiso de titularización de flujos futuros generados por contratos de alquiler de postes, ductos y fibra óptica derivado del procedimiento de contratación 2022PP-000255-0000200001)	1001-0218-2023	Dirección Administración y Finanzas
4	4.3.1 Administración de Contratos y Convenios Generales.	1001-0233-2023	Gerencia General
5	4.2.2 Activos costo original, depreciación y revaluación.	1001-0275-2023	Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano
6	4.2.2 Activos costo original, depreciación y revaluación.	1001-0279-2023	Dirección Administración y Finanzas
7	4.3.1 Administración de Contratos y Convenios Generales.	1001-0311-2023	Asesoría Jurídica Empresarial
8	4.2.3 Cuentas por pagar	1001-0333-2023	Dirección Comercialización

**Fuente:** Registro Especial Estadísticas Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y Mejora, GPAX /2023, Sistema Gestión Documental Auditoría

## SERVICIO DE AUDITORÍA EN PROCESO DE EJECUCIÓN

### PROCESO REMUNERAR AL RECURSO HUMANO

#### 1. SERVICIO: 4.5.1 Remuneraciones

Proceso: Gestionar el Talento Humano. Subproceso: Remunerar al recurso humano. Alcance: Remuneraciones (básicas y eventuales): reclasificación de plazas profesionales (de Profesional 1 a profesional 2); nombramientos interinos (de jefaturas y de coordinadores de proceso), pagos por movilidad laboral 2023 (base de cálculo y criterio técnico documentado, acciones tomadas por la Administración ante eventuales reclamos de exfuncionarios, procesos de aprobación de casos); Dietas.

#### OBJETIVO

Analizar el sistema de control interno establecido para obtener una seguridad razonable y confiable del cumplimiento del marco normativo que regula la gestión de remuneraciones relacionada con: reclasificación de plazas profesionales, nombramientos interinos, pagos por movilidad laboral y pago de dietas incluyendo los registros contables y presupuestarios relacionados.

## PROCESO ADMINISTRAR FLUJO DE CAJA Y PROYECCIONES FINANCIERAS

### 2. SERVICIO: 4.6.1 Gestión de fondos y tarjetas institucionales

Proceso: Gestionar la administración financiera contable. Subproceso: Administrar flujo de caja y proyecciones financieras. Alcance: Gestión de fondos de trabajo y tarjetas institucionales

#### OBJETIVO

Evaluar la gestión administrativa y operativa en relación con el uso de la tarjeta institucional y la administración y existencia del efectivo y equivalentes; en la custodia y operación del fondo de cambio que tienen asignados los cajeros que laboran en las Sucursales y otros, con el propósito de verificar el cumplimiento de las actividades de control establecidas de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

### ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO

#### SEGUIMIENTO SERVICIOS DE AUDITORÍA

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

#### PROCESO REALIZAR LA PLANIFICACIÓN INTEGRADA EMPRESARIAL

### 1. Resultados del seguimiento al cumplimiento de las oportunidades de mejora a la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023 remitidas al Consejo de Administración en oficio 1001-0364-2022. Referencia 2001-1261-2022.

**Oficio 1001-0230-2023 enviado el 06 de junio de 2023**

**DIRIGIDO:** Consejo de Administración

#### CONCLUSIONES

Al 30-04-2023, sobre la Perspectiva Financiera, la oportunidad de mejora general, así como las dos oportunidades de mejora específicas planteadas fueron atendidas; en tanto, para la Validación del Plan de Tratamiento Riesgos Estratégicos, de cuatro oportunidades de mejora específicas planteadas, tres fueron atendidas y una no fue validada, debido a que, al no establecerse un plan de tratamiento para el periodo 2022, por la ubicación del nivel de riesgo residual (bajo), la normativa establece que no se requiere dicho plan, por lo que, no se tienen elementos para corroborar la oportunidad de mejora.

#### Estrategia Empresarial 2019-2023 (IV Trimestre 2022)

#### A) GENERALES

##### OPORTUNIDAD DE MEJORA 1

1) Tomar las acciones que correspondan para que el avance en las metas reportadas al Consejo de Administración, sean coincidentes con las registradas por las dependencias. (Indicador relacionado: Monto recuperado por gestión de pérdidas de energía / Cumplir la meta de gasto asignada / Ingresos por venta de servicios)

### SITUACIÓN ACTUAL (ATENDIDA)

**Mediante la revisión de la información correspondiente** (metas de los indicadores relacionados en el informe de avance Estrategia Empresarial CNFL 2019- 2023 V-10 IV Trimestre 2022, ficha de parametrización de la Gerencia General y reporte de metas de costos operativos modificadas producto del alineamiento organizacional), **se observó que, en dichos documentos se considera el aspecto planteado en la oportunidad de mejora.**

### B) ESPECÍFICAS

#### OPORTUNIDAD DE MEJORA 1

2) Tomar las acciones que correspondan, para que el informe de seguimiento a la Estrategia Empresarial que se presentan al Consejo de Administración muestre la información completa de los indicadores y metas y no se excluya información por error al momento de la captura de pantalla en el Sistema SIIG. (Indicador relacionado: Porcentaje de pérdidas).

### SITUACIÓN ACTUAL (ATENDIDA)

**Mediante la revisión de la información correspondiente** (indicador relacionado con el "Porcentaje de pérdidas" en el informe de avance Estrategia Empresarial CNFL 2019- 2023 V-10 IV Trimestre 2022), **se observó que, en dicho documento se considera el aspecto planteado en la oportunidad de mejora.**

#### OPORTUNIDAD DE MEJORA 2

3) Revisar el monto que se utiliza como meta para el indicador de segundo nivel "Costos operativos", de manera que guarde relación con la meta del indicador de primer nivel "Costos y gastos controlables", con el fin de asegurar que todos los gastos operativos estén siendo controlados por la Administración. Indicador relacionado:  $\notin$  Costos operativos

### SITUACIÓN ACTUAL (ATENDIDA)

**Mediante la revisión de la información correspondiente** (informe de avance Estrategia Empresarial CNFL 2019- 2023 V-10 IV Trimestre 2022; costos no controlables incluidos en el plan financiero 2022 y control de costos que lleva el Área Administración Financiera relacionado con los costos no controlables – retiro de activos), **se observó que, en dichos documentos se considera el aspecto planteado en la oportunidad de mejora.**

## Validación Plan de Tratamiento Riesgos Estratégicos

### B) ESPECÍFICAS

#### OPORTUNIDAD DE MEJORA 1

4) Tomar las medidas que correspondan para que las acciones que se definan para tratar los riesgos se muestren en forma individual, de tal manera que permita medir el avance. Es conveniente que el porcentaje de avance de los planes de tratamiento, sean congruentes con el peso de las acciones descritas en relación con las que se mantienen pendientes de realizar. (RE-OESA 13.1 Inadecuada implementación del modelo integral de sostenibilidad social y ambiental", Plan de tratamiento: "Gestionar la puesta en operación de los centros de recarga rápida para vehículos eléctricos 2021")

### SITUACIÓN ACTUAL (ATENDIDA)

**Mediante el análisis de la información suministrada con correo electrónico del 30-03-2023 de la Coordinadora del Proceso de Gestión de Riesgos y Control Interno, indicó:**  
*"Por parte de Gestión Integral de Riesgos se atendió de la siguiente manera:*

Con la implementación del SIIG a partir del 2022 cada acción tiene su porcentaje asignado de valoración en el sistema, ...

...Adicionalmente se dio sensibilización sobre el tema en la revaluación de riesgos y controles que se hace cada noviembre donde se capacito sobre los requerimientos indicados por la Auditoria y sobre el uso del Sistema del SIIG.

Se adjunta un Word con las imágenes de la actividad efectuada.

Aprovecho para expresarle que cuando se nos hacen recomendaciones por parte de la Auditoria si son aplicables como una mejora para todos nosotros la atendemos de forma individual pero también aplicamos la mejora a todos los demás. Como forma de mejorar el proceso...".

**Se determinó con base en la documentación suministrada en el correo antes mencionado que, la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial efectuó la capacitación a los gestores de riesgo encargados de administrar los planes de tratamiento, para que al momento de presentar los cronogramas establecidos, se considere, medir el avance de una acción en función de los productos entregables y no sobre la duración para realizar la actividad y en el caso de las acciones que correspondan a monitoreos (seguimientos) indicar cuales son los productos (acciones) para reducir y mitigar el riesgo, así como, calcular a base 100% los planes de tratamiento.**

### OPORTUNIDAD DE MEJORA 2

5) En el caso del Plan de tratamiento "Analizar y madurar un modelo para realizar la contratación de servicios de mantenimiento correctivo" del riesgo "RE-OEC 6. Aumento de los tiempos de atención e instalación de servicios de los diferentes segmentos de clientes", se sugiere se especifiquen las metas a cumplir; la acción propuesta de "Analizar el esquema de contratación para mantenimiento correctivo administrado por el Área de Averías", el cual puede interpretarse como la discusión de un tema, la conformación de un cartel o elaboración de este documento (entrega de un producto), aspecto que dificulta el análisis del cumplimiento de la gestión del riesgo, existiendo subjetividad en la interpretación de la acción propuesta.

### OPORTUNIDAD DE MEJORA 3

6) Para el plan de tratamiento "Automatización de la red de distribución", acción "Realizar levantamiento de los puntos que requieren instalación de equipos de automatización para la instalación de los mismos durante el 2021, como parte del programa de inversión existente", del riesgo "RE-OEC 6. Aumento de los tiempos de atención e instalación de servicios de los diferentes segmentos de clientes", se sugiere señalar una medida asociada con la instalación de los equipos de automatización.

### SITUACIÓN ACTUAL (ATENDIDA)

**Mediante el correo electrónico del 26-05-2022, el Jefe del Área Centro de Control de Energía le comunicó al profesional de auditoría encargado del seguimiento, lo siguiente:** "efectivamente lo propuesto a realiza en el 2021 era el levantamiento de los puntos donde se requieren los equipos.

Revisando, veo que la redacción incluida en el documento no es muy clara y se presta para otras interpretaciones, por lo que la manera correcta de entenderla sería:

*"Levantar, durante el 2021, el levantamiento de los puntos levantamiento de los puntos que requieren instalación de equipos de automatización para la instalación de estos, como parte del programa de inversión existente"*

**Se corroboró la elaboración de un control denominado "Tabla 1 DDE" mismo que se adjunta en la acción "ACC-RE-OEC-01-03-03-1 Instalación y automatización de 8 equipos de control y seccionamiento en puntos estratégicos en 2022" en el sistema SIIG, como medida asociada a la instalación de los equipos de automatización, que contempla los datos correspondientes a la implementación de los mismos relacionados al plan de instalación para el período 2022.**

#### **OPORTUNIDAD DE MEJORA 4**

Para el riesgo "RE-OEP 10.1 Inadecuada dotación de las tecnologías de información y comunicación", se sugiere se analice establecer pesos razonables por actividad a realizar; al no definirlos permite la aplicación de criterios subjetivos al establecer un valor entre las actividades no atendidas para alcanzar el 100% y el peso de las acciones cumplidas. (Se reporta un 96% para la acción y se indica que quedó pendiente la entrega de equipos por parte del contratista, su configuración y puesta a punto, pero no hay una justificación para señalar el valor para determinar si ese porcentaje es razonable versus la cantidad de acciones atendidas).

#### **SITUACIÓN ACTUAL (NO VALIDADA)**

**Mediante correo electrónico del 15-03-2023, la jefatura de la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial comunicó al profesional de la auditoría encargado del seguimiento, lo siguiente:**

*"...con la valoración del riesgo "RE-OEP 10.1 Inadecuada dotación de las tecnologías de información y comunicación", al cierre del 2021 éste paso de moderado a bajo, según criterio de experto. Indicado en la observación "Dado que el nivel residual de este riesgo es bajo, no se realiza un plan de tratamiento..."*

**Mediante correo electrónico del 22-03-2023, la Gestora Estratégica para la UTIC le indicó al profesional de auditoría encargado del seguimiento, lo siguiente:** *"... esta información fue incluida en el SIIG por la Jefatura"*

**Adjunto al correo indicado anteriormente, se suministró el oficio 7320-0301-2022 del 31-10-2022 enviado a los directores por parte Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, donde se indicó:**

*"...En el caso de la valoración de los riesgos estratégicos se debe realizar por medio del SIIG..."*

**Mediante el Sistema de Información Integrado (SIIG), se verificó que el riesgo "RE-OEP 10.1 Inadecuada dotación de las tecnologías de información y comunicación" se muestra una valoración de riesgo nivel bajo y se validó respecto a lo indicado en el documento denominado "Marco Orientador para el Establecimiento y Funcionamiento de la Gestión Integral de Riesgos en la CNFL", punto a. Parámetros de aceptabilidad para la administración de los riesgos, inciso g.1.5 Nivel de riesgo bajo-cuadrantes verdes, que indica:** *"...los riesgos ubicados en estos cuadrantes en función de criterios de razonabilidad y proporcionalidad, son a los cuales se les dirige menor inversión de recursos debido al bajo impacto que representa su exposición..."*

**Al ser una oportunidad de mejora específica para el riesgo "RE-OEP 10.1 Inadecuada dotación de las tecnologías de información y comunicación" y al no establecerse un plan de tratamiento para el periodo 2022 por la ubicación del nivel de riesgo (bajo), no se tienen elementos para la aplicación de la oportunidad de mejora.**



## 2. Resultados del seguimiento al cumplimiento de las oportunidades de mejora a la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023 remitidas al Consejo de Administración en oficio 1001-0836-2021. Referencia 2020-0041-2022.

**Oficio 1001-0317-2023 enviado el 14 de julio de 2023**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

El documento contiene el resultado del seguimiento realizado por la Auditoría Interna, al cumplimiento de las oportunidades de mejora (generales y específicas), reportadas por esta Auditoría Interna al Consejo de Administración en el informe de seguimiento a la "Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023 (a junio 2021 - Perspectivas Financiera, Clientes, Procesos Internos, Aprendizaje y Crecimiento, así como Responsabilidad Socio Ambiental, para el II Trimestre)", el cual fue comunicado mediante oficio 1001-0836-2021 del 21-12-2021. En ese sentido, el seguimiento efectuado tuvo como alcance el período terminado al IV Trimestre de 2022; lo anterior, en atención al Plan de Trabajo Anual del período 2023 de la Auditoría Interna.

### A) GENERALES

#### OPORTUNIDAD DE MEJORA 1)

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

#### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

**En la revisión que se realizó al avance Estrategia Empresarial CNFL 2019- 2023 V-10 IV Trimestre 2022 se determinaron los siguientes aspectos:**

- I.3 Objetivo de Contribución: Contribuir con la sostenibilidad financiera empresarial, Indicador "Venta MWh de energía" se determinó una diferencia entre la meta validada y la reportada en los meses de abril, agosto, setiembre y octubre 2022 por un total 12.718 MWh; esto, en la Dirección Comercialización.
- I.3 Objetivo de Contribución: Contribuir con la sostenibilidad financiera empresarial, Indicador "Recuperación facturación", se determinó una leve diferencia entre la meta reportada y la validada de 0,04%.
- Indicador "IF 1.3 Porcentaje de avance del Programa de Iniciativas Empresariales de Negocio", hay una diferencia entre la meta reporta y la validada, dado que, se reportó con un 90% de cumplimiento la iniciativa "Optimización de infraestructura del sistema de generación", no obstante, se valida un cumplimiento del 100%.
- Objetivo Estratégico: OEF 3. Rentabilizar las inversiones del negocio de electricidad y servicios no regulados, Indicador "IF 3.1 Rendimiento de activos en operación (Utilidad de Operación / Activo Fijo)" hay una diferencia entre la meta reflejada en el informe de avance presentado al Consejo de Administración (3,14%) y el señalado en la Estrategia Empresarial (3,16%), además de una diferencia entre el porcentaje real reportado y el validado.
- I.1 Objetivo de Contribución: Avance de Iniciativas de inversión asignadas, Indicador "Porcentaje avance de iniciativas de inversión" hay una diferencia entre la meta reportada por la Dirección Distribución de la Energía 376.49% y la validada 89.16%.
- I.2 Objetivo de Contribución: Incrementar ingresos por venta de servicios con precio no regulado,
  - Indicador "Ingresos generados por venta de servicios NR (Eficiencia Energética e ICE Telecom Guadalupe y Escazú)" hay una diferencia entre la meta reportada por la

Dirección Comercialización ¢4.325.000,00 (mes de diciembre 2022) y la validada ¢6.269.540,49 (Mes de diciembre 2022).

- Indicador "Ingresos por venta de servicios de Distribución" hay una diferencia entre la meta reportada por la Dirección Distribución de la Energía ¢32.900.703,28 (mes de diciembre 2022) y la validada ¢642.400.809 (Mes de diciembre 2022).
- Indicador "Ventas de servicios externos Taller Anonos" hay una diferencia entre la meta reportada por la Dirección Generación de la Energía ¢6.170.468,00(mes de diciembre 2022) y la validada ¢6.093.445,00 (Mes de diciembre 2022).
- Indicador "Lograr ingresos de la venta de productos, servicios y actividades no regulados DTGT" hay una diferencia entre la meta reportada por la Dirección Transformación y Gestión Tecnológica ¢418 (Mes de diciembre 2022) y la validada ¢517,95 (Mes de diciembre 2022).

**Nota:** Respecto a las diferencias en la información, este aspecto también fue identificado y comunicado en el oficio 1001-0713-2022 del 16-12-2022 "Resultados Seguimiento Estrategia Empresarial 2019-2023 (II Trimestre 2022).

#### **OPORTUNIDAD DE MEJORA 2)**

Asegurar que las metas programadas de manera anual, mensual y las reportadas por las Direcciones y Gerencia General, presentadas en los informes de avance de la Estrategia Empresarial para los objetivos de contribución correspondan a las ajustadas y aprobadas por la instancia superior autorizada, de manera que la información sea útil, precisa y muestre el avance real de los indicadores.

#### **SITUACIÓN ACTUAL (ATENDIDA)**

**Mediante la revisión de la información correspondiente (Estudio Seguimiento a la Estrategia del II trimestre del año 2022), en dicho documento no se identificó diferencias entre las metas programadas de manera anual, mensual y las reportadas por las Direcciones y Gerencia General.**

**Es responsabilidad de la Administración establecer medidas para garantizar que los controles que se establezcan sean de carácter permanente.**

#### **OPORTUNIDAD DE MEJORA 3)**

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

#### **SITUACIÓN ACTUAL (ATENDIDA)**

**Mediante la revisión de la información correspondiente (módulo de desempeño del sistema SIIG indicadores: Porcentaje de avance de la hoja de ruta para la sostenibilidad financiera, costos y gastos controlables y correo electrónico del 26-05-2022), se determinó que, a través del Módulo de desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG), se da seguimiento de los indicadores estratégicos y de contribución; dicho sistema realiza todos los cálculos correspondientes a cada indicador.**

**Es responsabilidad de la Administración establecer medidas para garantizar que los controles que se establezcan sean de carácter permanente.**

#### OPORTUNIDAD DE MEJORA 4)

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

#### SITUACIÓN ACTUAL (DESESTIMADA)

**Mediante el oficio 2001-0525-2022 del 12-05-2022, y evidencia adjunta a la misma, enviada por la Administración para atender la oportunidad de mejora, se tiene que, no se suministró el respaldo del análisis de esta oportunidad de mejora, tal y como se indicó en las acciones detalladas en el plan de acción. Al revisar la aplicación de la oportunidad de mejora, la misma sigue midiendo por cantidad el indicador estratégico y, a nivel del indicador de contribución, por porcentaje de avance del Plan de Trabajo, cuya meta final es lograr la cantidad establecida en el indicador estratégico, tal y como se determinó en su oportunidad en el 2021.**

#### OPORTUNIDAD DE MEJORA 5)

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

#### SITUACIÓN ACTUAL (ATENDIDA)

**Mediante la revisión de la información correspondiente (Plan\_Implem\_V10 Estrategia Empresarial, que se encuentra en la Intranet, sitio colaborativo del SGI), se determinó que, en dicho documento se considera el aspecto planteado en la oportunidad de mejora.**

**Es responsabilidad de la Administración establecer medidas para garantizar que los controles que se establezcan sean de carácter permanente.**

#### OPORTUNIDAD DE MEJORA 6)

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

#### SITUACIÓN ACTUAL (ATENDIDA)

**Mediante la revisión de la información correspondiente (correo electrónico del 26-05-2022 y el módulo de desempeño del sistema SIIG, donde se tomaron como ejemplo los indicadores: Porcentaje de migración de cursos presenciales a virtuales, Porcentaje de avance de la hoja de ruta para la sostenibilidad financiera), se determinó que, el Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG) está programado para utilizar dos decimales en todas sus unidades de medida.**

**Es responsabilidad de la Administración establecer medidas para garantizar que los controles que se establezcan sean de carácter permanente.**

## B) ESPECIFICAS

### OPORTUNIDAD DE MEJORA 1)

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

### SITUACIÓN ACTUAL (ATENDIDA)

**Mediante la revisión de la información correspondiente** (ficha de parametrización de la Dirección Comercialización "Recuperación de facturación"), **se observó que, los datos del indicador son reportados de manera mensual y acumulado, por lo que el aspecto planteado en la oportunidad de mejora fue considerado.**

**Es responsabilidad de la Administración establecer medidas para garantizar que los controles que se establezcan sean de carácter permanente.**

### OPORTUNIDAD DE MEJORA 2)

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

### SITUACIÓN ACTUAL (ATENDIDA)

**Mediante la revisión de la información correspondiente** (ficha de parametrización de la Dirección Generación de la Energía "Iniciativas de Inversión") a diciembre 2022, se observó que, en dichos documentos se considera el aspecto planteado en la oportunidad de mejora. **Cabe indicar que, basados en el fundamento del cálculo del indicador, se determinó que se calcula según el avance de la iniciativa y no según el porcentaje comprometido del presupuesto.**

**Es responsabilidad de la Administración establecer medidas para garantizar que los controles que se establezcan sean de carácter permanente.**

### OPORTUNIDAD DE MEJORA 3)

Tomar las acciones que correspondan para que las Direcciones utilicen la misma fuente de información para reportar y controlar el indicador de "Ingresos por venta de servicios".

### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

**Como resultado de la revisión al avance Estrategia Empresarial CNFL 2019- 2023 V-10 IV Trimestre 2022, se identificó que, en la Dirección Distribución de la Energía, el monto reportado corresponde a lo que las dependencias han enviado a cobrar y no a los saldos contables. Asimismo, en la hoja de Excel denominada "Ficha de parametrización", a diciembre 2022, del Taller Anonos elaborada por la Dirección Generación de la Energía, se evidencia que lo reportado corresponde a los montos de los contratos firmados (ofertas), por los clientes externos y no a los saldos contables de las cuentas del taller, por lo que se genera la diferencia con lo validado.**

**Este aspecto fue comunicado en el oficio 1001-0713-2022, del 16-12-2022, "Resultados Seguimiento Estrategia Empresarial 2019-2023 (II Trimestre 2022).**

#### OPORTUNIDAD DE MEJORA 4)

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

#### SITUACIÓN ACTUAL (ATENDIDA)

**Mediante la revisión de la información correspondiente (anexo 6, nota 9500-4-2022 del 19-04-2022, remitida por un funcionario responsable del Plan de Redes Eléctricas Inteligentes, al Gerente General y ficha de parametrización del indicador "Porcentaje de avance de las iniciativas de redes inteligentes en CNFL"), se observó que, en dichos documentos se aclara el aspecto planteado en la oportunidad de mejora.**

**Es responsabilidad de la Administración establecer medidas para garantizar que los controles que se establezcan sean de carácter permanente.**

#### OPORTUNIDAD DE MEJORA 5)

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

#### SITUACIÓN ACTUAL (ATENDIDA)

**Mediante la revisión de la información correspondiente (PMAF.zip y ficha de parametrización PMAF abril 2023), se determinó que las iniciativas referenciadas en la oportunidad de mejora ya no se encuentran vigentes; asimismo, las iniciativas que se encuentran en desarrollo, se les realiza el seguimiento y control de manera mensual.**

**Es responsabilidad de la Administración establecer medidas para garantizar que los controles que se establezcan sean de carácter permanente.**

#### OPORTUNIDAD DE MEJORA 6)

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

#### SITUACIÓN ACTUAL (ATENDIDA)

**Mediante la revisión de la información correspondiente (ficha de parametrización de la Dirección Comercialización del indicador "Incremento clientes/productos y servicios con precios No Regulados"), se determinó que, debido al Alineamiento Organizacional de la CNFL en el año 2022, cambió la fuente de información y los servicios que se brindan. No**

**obstante, los servicios actuales consideran el aspecto planteado en la oportunidad de mejora.**

**Es responsabilidad de la Administración establecer medidas para garantizar que los controles que se establezcan sean de carácter permanente.**

#### **OPORTUNIDAD DE MEJORA 7)**

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

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

**Mediante la revisión de la ficha de parametrización llamada "porcentaje de desempeño 2022", información suministrada por una funcionaria de la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano el 30-05-2023, no se logra determinar la existencia de un análisis del indicador que contenga aspectos tales como: factores internos y externos que influyen (positiva o negativamente) en el comportamiento de la meta real, variables que componen el indicador, detalle de dependencias que colaboraron en las actividades y como contribuyeron en la meta, factores de éxito para lograr el desempeño favorable y la explicación de cómo se obtiene el porcentaje de desempeño de cada dependencia para las metas de la 1 a la 6.**

**Asimismo, no se suministró respaldo de las acciones que realizaron las dependencias para cumplir con el indicador.**

#### **OPORTUNIDAD DE MEJORA 8)**

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

#### **SITUACIÓN ACTUAL (ATENDIDA)**

**Mediante la revisión de la información correspondiente (correo electrónico del 26-05-2023, de una funcionaria de la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial y, la ficha de parametrización de la Unidad Desarrollo de Negocios del indicador "Cantidad de productos y servicios nuevos (cantidad adicional por año)", se observó que, dicho indicador es reportado por la Unidad Desarrollo del Negocio.**

**Es responsabilidad de la Administración establecer medidas para garantizar que, los controles que se establezcan sean de carácter permanente.**

### OPORTUNIDAD DE MEJORA 9)

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

### SITUACIÓN ACTUAL (ATENDIDA)

**Mediante la revisión de la información correspondiente** (ficha de parametrización de la Dirección Administración y Finanzas "Porcentaje de las contrataciones de concursos de adquisición ejecutados"), **se determinó la variación de la forma de reportar la programación del indicador, además, se incluyen las hojas de cálculos de los meses y la información más detallada de los tiempos y ejecución del indicador, en atención de la oportunidad de mejora.**

**Es responsabilidad de la Administración establecer medidas para garantizar que, los controles que se establezcan sean de carácter permanente.**

## PROCESO GESTIONAR LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA CONTABLE

### 1. ESTUDIO: 6.1.8 Compras realizadas con tarjeta institucional

**Oficio 1001-0164-2023 enviado el 30 de marzo de 2023**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

#### RESULTADOS OBTENIDOS

Las cuatro recomendaciones emitidas a la Gerencia General como última instancia, dado el resultado de seguimientos anteriores, se encuentran atendidas.

**Oficio 1001-0180-2023 enviado el 19 de abril de 2023**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

#### RESULTADOS OBTENIDOS

Las tres recomendaciones trasladadas a la Gerencia General, como última instancia dado los resultados de seguimientos anteriores, que en el informe anterior se reportaron en proceso de aplicación, fueron atendidas.

**Cabe indicar que, si la Administración realiza ajustes a regulaciones internas (procedimientos, instructivos u otros) para que sean contestes con la Ley General de Contratación Pública No. 9986 cuando corresponda, y el Procedimiento "Administración, uso y control de tarjeta de compras institucionales" es modificado por ese motivo, es necesario se asegure la existencia del punto de control para la revisión del monto disponible mensual que se asigne en cada categoría.**

## PROCESO GESTIONAR LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA CONTABLE

### 4. ESTUDIO: 3.4.2 Administración del Presupuesto (Inversión)

**Oficio 1001-0179-2023 enviado el 19 de abril de 2023**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

#### RESULTADOS OBTENIDOS

Las seis recomendaciones emitidas a la Gerencia General se encuentran atendidas.

### 5. ESTUDIO: 3.3.1 Gastos de Operación (Administrativos, Comercialización)

**Oficio 1001-0319-2023 enviado el 14 de julio de 2023**

**DIRIGIDO:** Dirección Administración y Finanzas

#### RESULTADOS OBTENIDOS

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

### 6. ESTUDIO: 3.3.1 Gastos de Operación (Administrativos, Comercialización)

**Oficio 1001-0321-2023 enviado el 14 de julio de 2023**

**DIRIGIDO:** Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano

#### RESULTADOS OBTENIDOS

Las dos recomendaciones emitidas a la Dirección Administración y Finanzas para su ejecución por parte de la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano, antes de la reestructuración de la CNFL denominada "Alineamiento organizacional", se encuentran en proceso, cuyo plazo establecido por la Administración, para implementar de las acciones respectivas, ya se cumplió.

#### RECOMENDACIONES

*(proceso de control)*

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

*(gestión del riesgo)*

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

#### SITUACIÓN ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES ANTERIORES (EN PROCESO)

**La coordinadora del Proceso Trámite y Nómina suministró la "Guía de Usuario para las funciones de fin de mes", la cual incorporaron en la Intranet y cuya fecha de actualización es el 02-05-2022. En dicho documento se indica:**

**"2. PROPÓSITO**



El propósito de esta guía es establecer los pasos a seguir para llevar a cabo la etapa de fin de mes de forma correcta y adecuada, con el objetivo de aplicar de forma correcta las deducciones en la nómina, su posterior registro contable y gestión de pago.

### **3. ALCANCE Y APLICACIÓN**

Esta guía define los pasos que deberán seguir el personal del PTN para:

- 1. Realizar el reporte del archivo de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).**
- 2. Gestionar el pago de las pensiones alimentarias y embargos salariales, aplicados a las planillas.**
- 3. Realizar devoluciones de las deducciones.**
- 4. Generar los archivos de transferencias mensuales.**
- 5. Generar los archivos de las deducciones aplicadas.**
- 6. Confeccionar las órdenes de pago.**
- 7. Confeccionar las notas de solicitud transferencia de fondos y de registro contable.**
- 8. Enviar información a entes externos.**
- 9. Realizar el reporte del archivo del Instituto Nacional de Seguros (INS), riesgos del trabajo (RT).**
- 10. Procesar asientos de planilla.**
- 11. Generar información contable.**
- 12. Confeccionar hoja de trabajo.**
- 13. Revisar saldos en cuentas contables.**
- 14. Cargar deducciones en forma masiva.**
- 15. Pago de factura de la CCSS.**
- 16. Incluir deducciones individuales..."**

**No obstante, en los documentos vigentes no se muestra dicho documento; al consultar al Proceso Análisis Administrativo, mediante en el correo electrónico del 04-07-2023, una funcionaria de dicho proceso le indicó a la jefatura del Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora, lo siguiente:**

*"...en relación con su consulta, se aclara que las guías forman parte de la categoría "documentos de apoyo interno". Éstas son de carácter operativo y dan soporte a la normativa vigente o documentos externos. Por lo anterior, toda normativa que sea de aplicación en la CNFL requiere de la gestión de oficialización (solicitud de implementación o actualización, revisión por parte del Proceso Análisis Administrativo, aprobaciones respectivas y publicación). Asimismo, esta categoría debe estar, al igual que el resto de normativa, en el repositorio documental de la CNFL, disponibles a todo el personal en el sitio oficial: Documento Vigentes.*

*Existen otros documentos que no son de carácter normativo, los cuales son publicados en los siguientes sitios en la INTRANET:*

a) **Sitio Colaborativo:** Contiene los registros especiales, estando a cargo de la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial. Los registros especiales son documentos de verificación y no de carácter normativo, en los que se completan o recopilan datos estandarizados que evidencian acciones realizadas por las dependencias o por el personal y que demuestran resultados. Algunos ejemplos de registros especiales son: matrices, planes, controles, listados, fichas, entre otros. Por otra parte, si un registro contiene una persona o dependencia responsable que involucre una firma, actividad y fecha, no son registros especiales, serían formularios, los cuales son documentos de verificación que requieren oficializarse.

b) **Micrositios de las dependencias:** Publican documentos que son de interés de las dependencias, así como en algunos casos, de uso de varias dependencias, como catálogos, plantillas, informes, instrucciones, requisitos. Además estos micrositios recopilan los documentos

externos de interés de cada dependencia, cuya responsabilidad de actualización recae en los responsables de los microsítios.

c) **Documentos Unidad Proveduría Empresarial:** Registran plantillas de cartas y documentos internos y documentos de apoyo externo que tienen relación con el proceso de contratación.

*Es necesario tener presente que, solamente se publican en los sitios mencionados cuando los documentos no cumplen con los elementos de las diferentes categorías (política, reglamento, directriz, procedimiento, instructivo, documentos de apoyo interno (guías), formularios), de lo contrario, debe gestionarse su oficialización...”.*

**Debido a la importancia de la información contenida en la Guía citada** (Generar los archivos de trasferencias mensuales, Confeccionar las órdenes de pago, Confeccionar las notas de solicitud transferencia de fondos y de registro contable, Pago de factura de la CCSS, otros), **es necesario gestionar el trámite de oficialización por medio del Proceso Análisis Administrativo.**

## PROCESO GESTIONAR EL TALENTO HUMANO

### 1. ESTUDIO: 6.1.7 Gestión del Desempeño del Recurso Humano

**Oficio 1001-0318-2023 enviado el 14 de julio de 2023**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

#### RESULTADOS OBTENIDOS

Las 6 recomendaciones emitidas a la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano, 3 se encuentran atendidas, 1 no fue verificada debido a las condiciones presentadas y 2 se mantiene en proceso, cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

#### RECOMENDACIÓN

*(proceso de control)*

Tomar las acciones que correspondan para que la coordinadora del PED evidencie la labor realizada en forma oportuna, en los casos de incumplimiento en la presentación de los análisis de causas y planes de acción.

#### SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**Mediante correo electrónico del 02-06-2023, la profesional de auditoría encargada del seguimiento solicitó, al coordinador del Proceso Evaluación de Desempeño, las evidencias de las acciones efectuadas, para los casos de incumplimiento en la presentación de los análisis de causas y planes de acción identificados con bajo desempeño; el coordinador mediante correo electrónico, del 13-06-2023, suministró el listado que evidencia el registro de un total de 12 funcionarios, quienes presentan bajo desempeño en su resultado final; no obstante, no se logró obtener los informes de resultado final, ni el seguimiento requerido por parte del PED en cada uno de estos planes.**

### RECOMENDACIÓN

*(proceso de control)*

Aplicar las acciones que correspondan, para que la coordinadora del PED atienda lo establecido en el artículo 31 del Reglamento para la Gestión del Desempeño. Es necesario documentar las medidas tomadas.

### SITUACION ACTUAL (NO VALIDADA)

**Mediante la revisión de la documentación correspondiente** (correo electrónico del 02-06-2023, la profesional de auditoría encargada del seguimiento solicitó las acciones realizadas por la coordinadora de Proceso Evaluación de Desempeño, para los casos de bajo desempeño, este mediante correo electrónico del 14-06-2023, se indicó lo siguiente: "*No se han entregado los informes a los evaluados en este momento, una vez que a todos los compañeros se les entregue los informes, procederemos a facilitarle la información solicitada.*"), **tomando en consideración que, a la fecha, no se han presentado situaciones que puedan evidenciar las acciones tomadas ante un bajo desempeño, no se pudo verificar el cumplimiento de la recomendación.**

### RECOMENDACIÓN

*(proceso de dirección)*

Tomar las acciones que correspondan para asegurarse que el CA sea quien autorice las clases de puestos que se empleen en la CNFL, de tal forma que se cumpla con la normativa establecida en cuanto las aprobaciones por parte de la autoridad competente.

### SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**Mediante la revisión de la documentación correspondiente** (correo electrónico del 07-06-2023, la Jefatura del Área Dotación y Compensación suministró los oficios: 2603-0077-2022 del 29-08-2022, 2100-0485-2022 del 02-11-2022 y la Minuta 0021-2023 del 24-02-2023; en los documentos vigentes de la intranet se evidencia el Procedimiento "*Actualización del Manual de Clases de Puestos*", el cual se encuentra actualizado con referencia al Alineamiento Organizacional "*RGG-003-2022* y la circular *2001-0508-2022, Nota 2603-0077-2022*", en donde se indicó:

*"... CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN*

*6.9 Recibe, analiza y aprueba la propuesta de actualización del Manual de clases de puestos, emite el acuerdo de aprobación e implementación por medio del SIGED, caso contrario lo devuelve a la Gerencia General para que aplique el paso 6.7 y anteriores..."*)

**Se procedió a verificar y comparar las clases de puestos disponibles en el Sistema de Recursos Humanos (SIRH), con corte a abril 2023, contra el Manual de puestos vigente, disponible en la intranet y contra el Manual de clases transitorias, los cuales fueron aprobadas en la sesión virtual No.2442, celebrada el 13-02-2018, por parte del Consejo de Administración. De dicha comparación se identificó la clase "*T-Trabajador Institucional Calificado Jefe 3*", que no se muestra en los documentos aprobados por el Órgano Colegiado.**

## PROCESO GESTIONAR LA COMERCIALIZACIÓN

### 1. ESTUDIO: 3.2.1 Ventas de Energía

**Oficio 1001-0292-2023 enviado el 11 de julio de 2023**

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización

#### RESULTADOS OBTENIDOS

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

#### SEGUIMIENTO SERVICIO PREVENTIVO

Para determinar si la Administración emprendió acciones asociadas con los servicios preventivos (de advertencia) comunicados en los oficios de Auditoría Interna, remitidos en períodos anteriores, en el primer semestre se efectuaron los estudios de seguimiento siguientes:

**Oficio 1001-0177-2023 enviado el 19 de abril de 2023**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

#### RESULTADOS OBTENIDOS

Al 31-12-2022, de ocho situaciones determinadas, siete presentan mejoras y una en deterioro, por lo que, para esta última, las condiciones que dieron origen a la advertencia y riesgos comunicados se mantienen.

#### SITUACIÓN DETERMINADA (1001-0332-2019)

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 31-12 2022, se muestra una calificación obtenida por la CNFL de 3,13 puntos de 5, lo cual implica un moderado desempeño financiero, según la metodología establecida por la Contraloría General de la República. Lo anterior, debido a que sus costos y gastos no superan los ingresos del período y genera una utilidad. Con respecto a los datos del 2021 (1,88), se nota una mejora en la puntuación, esto por el aumento en los ingresos y patrimonio, así como una disminución en los pasivos, producto de la renegociación de la deuda.

#### SITUACIÓN DETERMINADA (1001-332-2019)

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 31-12-2022, se obtiene un 6,37%, lo que representa una calificación de 3 puntos de 5 asociada a una moderada gestión. Cabe indicar que, el equilibrio financiero de la compañía es el resultado de que los costos y gastos no superan los ingresos y genere una utilidad en el período, lo cual, revela mejoras operativas en su estructura de costos y un mejor flujo de caja.

**Nota:** Es importante indicar que se ha venido mejorando el margen de utilidad de la empresa, asimismo, se tiene un incremento en la calificación del indicador con respecto al 2021 (1,03%) y, por lo tanto, da como resultado una mejora en el comportamiento.

#### **SITUACIÓN DETERMINADA (1001-0332-2019)**

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 31-12-2022, se obtiene un indicador de 1,81 veces, lo que conlleva una calificación de 5 puntos de 5. Lo anterior, representa una mejora del indicador en relación con los datos históricos, asociados a una alta gestión financiera en este tema, basado al aumento en el patrimonio por la generación de mayores utilidades no distribuidas.

#### **SITUACIÓN DETERMINADA (1001-332-2019)**

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 período, y por ende no se obtiene rentabilidad sobre los recursos patrimoniales.

#### **RESULTADOS SITUACIÓN ACTUAL (MEJORA)**

Mediante el cálculo del rendimiento sobre el patrimonio (ROE), al 31-12-2022, se obtuvo un resultado de 4.97%, lo cual implica una calificación de 3, asociada a una moderada gestión financiera en su capacidad de pagar las deudas contraídas y obtener un beneficio económico sobre el patrimonio. Lo indicado muestra que, la Compañía es capaz de obtener poco rendimiento a partir de los recursos aportados por los propietarios; el margen de utilidad de las operaciones está ajustado por la estructura de costos con que opera.

**Es importante indicar que comparando el resultado del año 2022 (4.97%), con el resultado del año 2021 donde el indicador fue de -3.03%, se observa una mejora en dicho indicador.**

### SITUACIÓN DETERMINADA (1001-0332-2019)

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 (MEJORA)

**Referente a la Cobertura de la deuda, el promedio del 2021 y del 2022, revela una capacidad para el pago de obligaciones de 0.50, lo que deriva en una calificación de 1 punto de 5, asociada a una mala gestión en su operación, esto al no poder cubrir el pago de las obligaciones. Cabe señalar que, hay que tomar en cuenta que este resultado de operación no es suficiente para cubrir la totalidad de sus costos y gastos, lo que podría generarle a la Compañía tener que recurrir al endeudamiento progresivo para cubrir necesidades.**

**Nota: Es importante indicar que la cobertura de la deuda para el año 2022 fue de 1,62 veces y para el año 2021 fue de 0.22 veces por lo que estos datos afectan en el resultado de la cobertura de deuda promedio, pero para el año 2022 hay un aumento positivo en el indicador de la cobertura de la deuda; se presenta un incremento en el flujo de caja (mayor efectivo) producto de la renegociación de la deuda a corto plazo y la colonización de la deuda y representa una mejora en dicho indicador.**

### SITUACIÓN DETERMINADA (1001-332-2019)

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 31-12-2022 y su relación con los ingresos, se muestra un resultado de 92.35%, lo que representa una calificación obtenida de 5 puntos de 5 para el 2022. Cabe señalar que, respecto al período 2021 (100,92%), presenta una mejora del indicador, misma que está asociada a la gestión en la estructura de gastos de la empresa.**

**Es importante indicar que, los gastos operativos del período 2022 representan el 35.64% de los ingresos devengados para este mismo período.**

### SITUACIÓN DETERMINADA (1001-332-2019)

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 (DETERIORO)**

**Mediante el cálculo del indicador gastos financieros de la Compañía al 31-12-2022, se obtiene un indicador de 5.21%, lo que representa una calificación de 3 puntos de 5 y un deterioro respecto al año 2021 (4,91%), lo que responde a una moderada gestión. Cabe indicar que el indicador gastos financieros/gastos costos totales, se utiliza para medir el peso de la carga financiera sobre la estructura total de costos de la Compañía, es decir, demuestra el peso del gasto financiero con respecto al gasto y costo total y cómo podría afectar el margen de utilidad, así como el flujo de caja producto de intereses y amortización pagados por la empresa.**

#### **RIESGO FINANCIERO DETERMINADO**

1) 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 muestra una mejora, a diciembre 2022, de 1,81 respecto a diciembre 2021, que fue de 1,87.**

#### **RIESGO FINANCIERO DETERMINADO**

2) 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**

**Al 31-12-2022 la Compañía no cuenta con una política de cobertura para el riesgo cambiario. Cabe señalar que la Compañía realizó una renegociación de la deuda de créditos en dólares, lo cual, se logró con la colonización de los créditos con el Banco Nacional de Costa Rica y el Banco de Costa Rica, gestionado este riesgo. La composición de la deuda es de 95% en colones y 5% en dólares.**

**Por otra parte, se determina que existe un crédito en dólares que corresponde a un préstamo otorgado por España, para la construcción de la Red Eléctrica Subterránea y tiene una tasa de interés del 0,70%.**

**Nota: Es importante indicar que, siempre que se tenga una deuda en dólares o la posibilidad de adquirir préstamos en esta moneda, es conveniente la existencia de una política de cobertura para el riesgo cambiario, para efectos de tomar las previsiones y consideraciones necesarias ante un riesgo de mercado, debido al aumento en el tipo de cambio, que podría generar a la compañía gastos adicionales y mayores pérdidas.**

**Considérese lo comunicado por la Auditoría en el servicio preventivo asociado con la Gestión de la Deuda en la CNFL (3.4.2 Seguimiento a la hoja de ruta financiera de la CNFL y gestión de la deuda), remitido mediante oficio 1001-0099-2021 del 21-12-2022. Asimismo, el estado de la recomendación asociada a la política de diferencial cambiario informado por esta auditoría mediante oficio 1001-0398-2021 del 09-07-2021.**

#### **RIESGO FINANCIERO DETERMINADO**

3) 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**

**Para el año 2022, el flujo de efectivo muestra un comportamiento positivo y de mayor crecimiento implementando acciones para mejorar el flujo de caja. Asimismo, se determinó que el efectivo y equivalentes al efectivo, al final del período del año 2022, aumentó con respecto al año 2021 en un 169.75%, superior a los últimos 3 períodos.**

**Nota: Es importante considerar que los principales ingresos que obtiene la Compañía son por recursos tarifarios y aprobados por el ARESEP, los cuales están supeditados a los gastos, ingresos, inversiones y base tarifaria; asimismo, se debe dar un seguimiento a los riesgos de tasa de interés, por la volatilidad de los mercados, lo que podría aumentar los gastos financieros.**

#### **RIESGO FINANCIERO DETERMINADO**

4) 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 internos, a diciembre 2022, muestran un aumento en la utilidad neta de ₡20.343.026 (miles), generado por el aumento en el ingreso por ventas de energía y la disminución de costos los Sistemas de Distribución, Generación, Comercialización y Administrativo, lo que generó una mayor utilidad operativa comparada con períodos anteriores.**

#### **ADVERTENCIA (1001-0332-2019)**

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.

#### **SITUACIÓN ACTUAL (MEJORA)**

**Mediante la revisión de la documentación correspondiente, contenida en el correo electrónico del 22-02-2023, enviado por la jefatura de la Unidad Administración Financiera y Contable al profesional de auditoría encargado del seguimiento: revaloración de controles y plan de tratamiento 2023, Gestión integral de riesgos**



**planes de tratamiento; Análisis financiero** (renegociación de pasivos Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), Banco de Costa Rica (BCR) y Crédito con el Banco Popular y Desarrollo Comunal (BPDC), Contratos mercantiles: Adendum a contrato de préstamo mercantil con BNCR, Contrato privado de crédito por la suma de ₡51,800,000,000.00 (BCR) y Contrato de crédito mercantil en colones (BPDC)); **se evidencia el efecto de la renegociación de la deuda a corto plazo y la colonización de la deuda con los bancos citados; asimismo, se corrobora la firma y condiciones de los contratos mercantiles de préstamos firmados y la identificación de los riesgos financieros (Riesgo de mercado, tasa de interés y tipo de cambio) , así como el seguimiento y control de las acciones planteadas para dichos riesgos.**

**Flujos de caja:**

**Se determinó que para el año 2022, el flujo de efectivo muestra un comportamiento positivo y de mayor crecimiento respecto a periodos anteriores.**

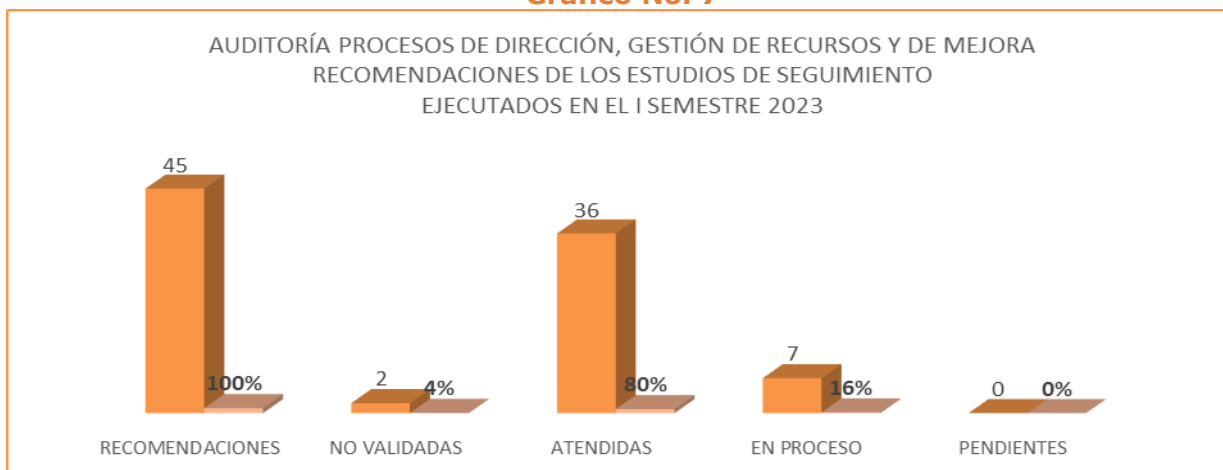
**Cabe indicar que, al 31-12-2022, el "Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo" fue de ₡ 23.114.798 (miles), superior al año 2021 en ₡14.545.838 (miles), lo que representa un aumento del efectivo de un 169.75%, esta mejora es efecto de la renegociación de la deuda a corto plazo y la colonización de la deuda.**

**Gastos Controlables**

**Después de la revisión de gastos, denominados controlables de los años 2018 a 2021 (Estados financieros auditados) y año 2022 (Estados financieros internos al 31-12-2022) se determina una disminución; para el 31-12-2022, se obtuvo un 5,50% el cual, es menor que la meta del año definida en la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023 V-10.**

Como resultado de los seguimientos efectuados en este semestre, se determinó que de **22** estudios de seguimientos programados para el año 2023, se concluyeron **08** de los cuales, para el primer semestre de 2023, de 46 recomendaciones formuladas a la Administración, una fue desestimada, se les dio seguimiento en este semestre a **45 (100%)**, **2 (4%)** no fueron validadas, **36 (80%)** fueron atendidas y **7 (16%)** están en proceso y **0 (0%)** están pendientes, tal como se muestra en el siguiente gráfico.

**Gráfico No. 7**



**Fuente:** Registro Especial Estadísticas Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora, GPAX /2023

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

**Tabla No. 9**

ÁREA AUDITORÍA PROCESOS DE DIRECCIÓN, GESTIÓN DE RECURSOS Y DE MEJORA						
RECOMENDACIONES EN PROCESO Y PENDIENTES VALIDADAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2023						
Oficio	Fecha	Dependencia Encargada	Cantidad	Estado		Justificada
				Proceso	Pendiente	
1001-0836-2021	21-12-2021	Gerencia General	3	3	0	Si
1001-0322-2022	07-01-2022	Gerencia General	2	2	0	Si
1001-0022-2022	26-01-2022	Unidad Cultura Gestión del Talento Humano	2	2	0	Si
<b>Total</b>			<b>7</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	

**Fuente:** Sistema Gestión Documental Auditoría Interna, Registro Especial Estadísticas Área Auditoría Proceso de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora, GPAX /2023

**Tabla No. 10**

ÁREA AUDITORÍA PROCESOS DE DIRECCIÓN, GESTIÓN DE RECURSOS Y DE MEJORA									
SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES VALIDADAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2023									
Oficio No.	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se eleva Resultado del Seguimiento	Oficio del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado <sup>7</sup>			Justificada
						Atendida	Proceso	Pendiente	
1001-0289-2022	20-06-2022	Dirección Comercialización	Dirección Comercialización	1001-0292-2023	2	2	0	0	Sí
1001-0167-2021	24-02-2021	Gerencia General	Gerencia General	1001-0179-2023	6	6	0	0	Sí
1001-0824-2021	20-12-2021	Unidad Administración Financiera y Contable	Gerencia General	1001-0164-2023	4	4	0	0	Sí
1001-0825-2021	20-12-2021	Gerencia General	Gerencia General	1001-0180-2023	3	3	0	0	Sí
1001-0364-2022	27-07-2022	Consejo de Administración	Consejo de Administración	1001-0230-2023	6	6	0	0	Sí
1001-0836-2021	21-12-2021	Gerencia General	Gerencia General	1001-0317-2023	14	11	3	0	Sí
1001-0322-2022	07-01-2022	Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano	Gerencia General	1001-0318-2023	5	3	2	0	Sí
1001-0022-2022	26-01-2022	Dirección Administración y Finanzas	Dirección Administración y Finanzas	1001-0319-2023	1	1	0	0	Sí
1001-0022-2022	26-01-2022	Dirección Administración y Finanzas	Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano	1001-0321-2023	2	0	2	0	Sí
<b>Total, Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora</b>					<b>43</b>	<b>36</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	

**Fuente:** Sistema Gestión Documental Auditoría Interna, Registro Especial Estadísticas Área Auditoría Proceso de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora, GPAX /2023

**Siglas:** N.A.: No aplica

<sup>7</sup> El estado corresponde a la fecha de corte cuando que se realizó cada estudio de seguimiento; por lo que puede cambiar su condición, según las acciones tomadas por la Administración, posterior a cada fecha.

**Notas:**

(1) El oficio 1001-0322-2022 fue remitido originalmente a la Dirección Administración y Finanzas para su ejecución por parte de la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano, antes de la reestructuración de la CNFL (Alineamiento organizacional) aplicado en el año 2022.

(2) Es necesario señalar que se ha debido trasladar a la Gerencia General la atención correspondiente a las recomendaciones en proceso de un informe de seguimiento, debido que se venció el plazo establecido para atender las medidas correctivas por parte de la dependencia encargada. Cabe indicar que, no se validó una de recomendación del oficio 1001-0318-2023, debido a que al momento de la verificación no se habían presentado situaciones que permitieran efectuar la misma. Además, del oficio 1001-0836-2021 una de las oportunidades de mejora fue desestimada, debido a que la Administración mantuvo la medición del indicador en las mismas condiciones que fue identificada originalmente.

(3) En el oficio 1001-0230-2023 una oportunidad de mejora no fue validada porque el riesgo "RE-OEP 10.1 Inadecuada dotación de las tecnologías de información y comunicación" y al no establecerse un plan de tratamiento para el periodo 2022 por la ubicación del nivel de riesgo (bajo).

Asimismo, de **8 (100%)** de advertencias validadas, **7 (87.5 %)** se encontraban en mejora, **0 (0%)** se mantienen y **1 (12.5%)** en deterioro, a la fecha en que se indica en cada oficio de validación de estados de atención.

**Tabla No. 11**

ÁREA AUDITORÍA PROCESOS DE DIRECCIÓN, GESTIÓN DE RECURSOS Y DE MEJORA								
SEGUIMIENTO A SERVICIOS PREVENTIVOS DE ADVERTENCIA VALIDADOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2023								
Oficio No.	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se eleva Resultado del Seguimiento	Oficio del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado <sup>8</sup>		
						En mejora	Se mantiene	En deterioro
1001-0332-2019	23-07-2019	Gerencia General	Gerencia General	1001-0177-2023	8	7	0	1
<b>Total, Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora</b>					<b>8</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

**Fuente:** Registro Especial Estadísticas Área Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora, GPax 2023, Sistema Gestión Documental Auditoría

### CONSIDERACIONES

Sobre la ejecución de las labores desempeñadas por el Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora, se comunica que, a partir del 14-02-2023, un funcionario de dicha dependencia se acogió al adelanto de pensión; esta situación provocó la necesidad de realizar el trámite de reclutamiento de personal para ocupar la plaza.

<sup>8</sup> El estado corresponde a la fecha de corte cuando que se realizó cada estudio de seguimiento; por lo que puede cambiar su condición, según las acciones tomadas por la Administración, posterior a cada fecha.

## SERVICIO PREVENTIVO COMUNICADO EN EL PERÍODO 2023

### PROCESO GESTIONAR EL TALENTO HUMANO

#### 1. SERVICIO 4.7.1 Servicios preventivos y estudios especiales

#### **Servicio Preventivo de Advertencia relacionado con registro de cuotas asociadas con colegios profesionales**

**Oficio 1001-0159-2023 enviada el 28 de marzo de 2023**

**DIRIGIDO:** Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano

#### SITUACIÓN DETERMINADA

**D.1)** En consulta realizada en la página Web del Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica <https://www.abogados.or.cr/consultaagremiados/>, sobre el estado de cuotas de los funcionarios con número de empleado 26284 (código No. 9357) y 18249 (código No. 12217) al 20-03-2023, se identificó que se mantiene en la página de dicho Colegio la referencia de colegiatura, "Cuotas pendientes".

#### ADVERTENCIA

Con base en la situación determinada en este oficio y a la normativa aplicable, se previene a la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano, lo siguiente:

*(procesos de control)*

**F.1)** Asegurarse que, los funcionarios que gozan de un plus salarial, tal como dedicación exclusiva, mantengan sus cuotas de colegiatura al día para el Colegio asociado con dicho reconocimiento, caso contrario, se atienda el cumplimiento de la normativa vigente.

### 3.2.2 ÁREA AUDITORÍA TÉCNICA PROCESOS DE REALIZACIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS

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

##### PROCESO FACTURAR Y GESTIONAR COBRO

###### 1. SERVICIO 6.1.2 Aplicación del Pliego Tarifario

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

##### Resultados del servicio de auditoría 6.1.2 Aplicación del Pliego Tarifario

Oficio 1001-0176-2023 enviado el 18 de abril de 2023

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización

##### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el proceso de aplicación del pliego tarifario, en donde se corroboró el cumplimiento de la normativa técnica y jurídica que regula esa actividad para IV trimestre 2022, en aspectos tales como:

Normas de Control Interno para el Sector Público No. R-CO-9-2009, Normas: 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 3.1 Valoración de riesgo, 3.2 Sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI); 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.5.1 Supervisión constante; 5.6 Calidad de la información; 5.6.1 Confiabilidad; 5.6.2 Oportunidad; 5.6.3 Utilidad y 5.7 Calidad de la comunicación.

Pliego Tarifario Publicadas en el Alcance No.205 de la Gaceta No.184 del 28 de setiembre del 2022. Rigen a partir del sábado 01 de octubre del 2022.

Consolidado tarifas CNFL Intranet CNFL, Rigen a partir del sábado 01 de octubre del 2022, publicadas en el Alcance No.205 de la Gaceta No.184 del 28 de setiembre del 2022. (La tarifa Incluye Costo Variable de Generación CVG).

Procedimiento: Actualización de tarifas eléctricas en SIPROCOM del 13/10/2022; Intranet CNFL, todo el documento.

##### RECOMENDACIONES

*(proceso de control)*

**1) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que se valore la conveniencia de incluir, como parte de los informes que se remiten a la Dirección Comercialización, la información correspondiente a las resoluciones tarifarias aprobadas por la ARESEP, así como la fecha en que éstas fueron modificadas en el sistema SIPROCOM.**

*(valoración del riesgo)*

**2) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que, se identifiquen los riesgos relacionados con la actualización de tarifas eléctricas en el sistema SIPROCOM, definiendo el respectivo plan de tratamiento, según corresponda. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar y documentar las acciones que consideren necesarias.**

(proceso de control)

**3) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que, la Unidad Sucursal Escazú establezca mecanismos de control que, aseguren los cambios de tarifa para clientes cuyo consumo es superior a los 3000 KWh, en atención de lo establecido en la metodología de la ARESEP para este tipo de casos. Es conveniente, comunicar a las demás Unidades de Sucursal la importancia de aplicar esta recomendación.**

(proceso de control)

**4) Aplicar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que, se analice la base de datos de clientes en SIPROCOM e identifiquen la existencia o no de casos similares al indicado en esta observación, con base en los resultados, tomar las medidas respectivas. Es conveniente, comunicar a las demás Unidades de Sucursal la importancia de aplicar esta recomendación.**

## **SERVICIOS DE AUDITORÍA EN EJECUCIÓN CON INFORME PARCIAL COMUNICADO A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERIODO 2023**

### **PROCESO REALIZAR LA PLANIFICACIÓN INTEGRADA EMPRESARIAL**

#### **1. SERVICIO: 5.1.1 Seguimiento a la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023 (Clientes)**

Alcance: Seguimiento planes de tratamiento de Riesgos Estratégicos IV Trimestre 2022.

#### **2. SERVICIO: 5.1.2 Seguimiento a la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023 (Técnico)**

Alcance: Seguimiento planes de tratamiento de Riesgos Estratégicos IV Trimestre 2022.

#### **3. SERVICIO: 5.1.3 Seguimiento a la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023**

Alcance: Seguimiento planes de tratamiento de Riesgos Estratégicos IV Trimestre 2022.

#### **Oficio 1001-0231-2023 enviado el 06 de junio de 2023**

**DIRIGIDO:** Consejo de Administración

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

**Servicio de preventivo de asesoría: Consideraciones para el registro de la información, sobre el avance de la estrategia empresarial, incorporada por las instancias respectivas en el Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG)**

#### **Oficio 1001-0337-2023 enviado el 26 de julio de 2023**

**DIRIGIDO:** Dirección Estrategia Empresarial

### **ASESORÍA**

Como parte de los resultados del servicio de auditoría 4.1.2 Seguimiento a la Estrategia Empresarial 2019-2023, realizado por esta Auditoría Interna, el cual fue comunicado mediante el oficio 1001-0231-2023 del 06-06-2023 y, como un producto adicional a dicho seguimiento, se procedió a aplicar una encuesta de percepción entre el 20 y el 24 de marzo de 2023, a 13 funcionarios que ejecutan labores de seguimiento sobre los indicadores y riesgos estratégicos de

la Estrategia Empresarial (2019-2023)<sup>9</sup>, quienes utilizan el SIIG<sup>10</sup> como sistema para la gestión de temas estratégicos.

La encuesta consistió en 11 preguntas cerradas y una sección de comentarios o sugerencias, con el fin de que, los entrevistados brindasen aspectos de mejora de la operación y utilización de este sistema, en temas de seguimiento a los indicadores y riesgos estratégicos.

Conocedores de la competencia del Proceso Gestión de Riesgos y Control Interno, en el apoyo hacia el Sistema de Control Interno (SCI), por medio de la difusión de una cultura que conlleve la comprensión entre los funcionarios, de la utilidad del control interno para el desarrollo de una gestión apegada a criterios de eficiencia, eficacia, economía y legalidad y, para una efectiva rendición de cuentas para el fortalecimiento del SCI; nos permitimos aportar el documento "Anexo Resultados Encuesta Percepción SIIG".

Esta Auditoría es del criterio que, la aplicación de sanas prácticas, como las que se indican en dicho documento anexo, contribuirá en fomentar las acciones orientadas a fortalecer el cumplimiento efectivo y oportuno de la implementación de mejoras al SCI que se deriven de éstas por medio del uso del SIIG. En ese sentido, es conveniente se apliquen y documenten las acciones que correspondan para que se determine la condición y las causas en relación con los resultados obtenidos en la Encuesta Percepción SIIG sobre la funcionalidad del sistema.

*(procesos de control)*

**Es conveniente se apliquen y documenten las acciones que correspondan para que se determine la condición y las causas en relación con los resultados obtenidos en la Encuesta Percepción SIIG sobre la funcionalidad del sistema.**

## **SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN PERIODO 2023**

### **PROCESO DOTAR, MANTENER Y SOPORTAR LOS SERVICIOS DE TIC-TO**

#### **1. SERVICIO: 5.8.2 Gobernanza de las TI-TO y Arquitectura de Información**

Proceso: Dotar, mantener y soportar los servicios de TIC. Subproceso: Alinear, Planificar y Organizar. Alcance: Administración y Gobernanza de las TI- TO y Arquitectura de Información

#### **Resultados del servicio de auditoría 5.8.2 Gobernanza de las TI-TO y Arquitectura de Información**

**Oficio 1001-0274-2023 enviado el 29 de junio de 2023**

**DIRIGIDO:** Dirección Transformación y Gestión Tecnológica

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la revisión evaluar la gestión administrativa y operativa sobre la Gobernanza de las TI-TO y Arquitectura de Información, con el propósito de comprobar el

<sup>9</sup> Actualmente Estrategia Empresarial 2023-2027

<sup>10</sup> Sistema de Información Integrado para la Gestión - SIIG

cumplimiento de las actividades de control establecidas; y la eficiencia y eficacia de la ejecución del proceso de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.; conforme lo establece:

Ley General de Control Interno 8292-2002. Artículo 15 Actividades de control.

Normas de Control Interno para el Sector Público (No. R-CO-9-2009): 1.2 Objetivos del SCI; 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 2.4 Idoneidad del personal; 4.1 Actividades de control; incisos "a" y "e" 4.2 Requisitos de las actividades de control; 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones.

Resolución R-DC-17-2020 del 17-03-2020, publicada en la Gaceta No. 62 del 27-03-2020, donde la Contraloría General de la República (CGR) señala: "..., el jerarca deberá aprobar el marco de gestión de tecnologías de información y establecer un proceso de implementación gradual de cada uno de sus componentes. (el resaltado no es del original).

Estrategia Empresarial 2023-2027. Perspectiva Procesos Internos, OE.08 Mejorar los procesos internos fomentando la competitividad, sostenibilidad y modernización del negocio, Indicadores: IP.08-01 Eficacia de las soluciones digitales implementadas asociadas a la mejora de procesos, IP.08-02 Cantidad de iniciativas de mejoras implementadas de los procesos empresariales.

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones (04-06-2015-CNFL): apartado a. propósito, 1.8 Evaluación de Riesgos; 2.4 Desarrollo de Normas y Procedimientos.

Plan Estratégico TIC 2020-2023 v. 0.1-CNFL.

Marco para el Gobierno y la Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación. 28-03-2022-CNFL.

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las TI. (v2 2022 MICITT), apartado I. Gobernanza de TI.

INTE/ISO/IEC 38500 38500:2015 - Tecnología de la información. Gobernanza de la TI para la Organización.

COBIT 2019- Objetivos de Gobierno y Gestión (ISACA). EDM01 Garantizar el Establecimiento y el Mantenimiento del Marco de Gobierno.

Presentación ejecutiva del roadmap de implementación del Marco para el gobierno y la Gestión de Tecnologías, noviembre 2022. Apartado *Modelo de Gobernanza de TICs basado en Capacidades*.

## RECOMENDACIONES

(proceso de dirección)

**1) Establecer las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que se asegure que en el nuevo documento Marco para el Gobierno y la Gestión**



de las Tecnologías<sup>11</sup>, que se someta a aprobación del Consejo de Administración, se incluya la convergencia o alineamiento de las Tecnologías de Información y Operación en la CNFL, así como los aspectos tecnológicos instruidos por la Gerencia General en la circular 2001-0442-2023 del 11-04-2023.

Se sugiere considerar, según corresponda, el "Modelo de Gobernanza de TICs basado en Capacidades", derivado de la contratación realizada por la CNFL y generado mediante el documento "Presentación ejecutiva del roadmap de implementación del Marco para el gobierno y la Gestión de Tecnologías", noviembre 2022. Asimismo, es conveniente considerar, según sea aplicable, los tres niveles de gestión (estratégico, táctico y operativo).

**Nota:** Considérese lo acordado por el Consejo de Administración en la sesión No. 2583 del 15-03-2022 que indica: "... II... Asimismo, cualquier modificación esencial del Marco aprobado, deberá informarlo y someterla a la aprobación de este órgano, previo a su implementación."

*(gestión de riesgos)*

2) Definir y documentar los criterios a utilizar para establecer la priorización de la implementación gradual de cada uno de los componentes del nuevo Marco de Gobierno y Gestión de las Tecnologías en la CNFL y que ese mecanismo también permita cumplir con los objetivos de la Estrategia Empresarial.

**Nota:** Considérese lo acordado por el Consejo de Administración en la sesión No. 2583 del 15-03-2022 que indica: "... II. Se instruye a la Gerencia General para que implemente las acciones necesarias que permitan cumplir con el objetivo establecido en el "MARCO PARA EL GOBIERNO Y LA GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN". Asimismo, cualquier modificación esencial del Marco aprobado, deberá informarlo y someterla a la aprobación de este órgano, previo a su implementación."

## PROCESO COMPRAR Y DISTRIBUIR ENERGÍA ELÉCTRICA

### 2. SERVICIO: 5.5.2 Comprar energía y administrar el Sistema de Distribución

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

#### **Resultado del servicio de auditoría 5.5.2 Comprar energía y administrar el Sistema de Distribución**

**Oficio 1001-0278-2023 enviado el 03 de Julio de 2023**

**DIRIGIDO:** Dirección Distribución de la Energía

<sup>11</sup> De acuerdo con lo comunicado por la Administración, corresponderá a la actualización y mejoras al documento "Marco para el Gobierno y la Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación en la CNFL" vigente y aprobado por el Consejo de Administración en la Sesión No. 2583 del 15-03-2022.

## PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con 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 propósito de comprobar que se cumple con los mecanismos de control establecidos y se ejecutan de forma eficiente, efectiva y económica en el proceso de compra de energía y administrar el sistema de distribución, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

Normas de Control Interno para el Sector Público (No. R-CO-9-2009), normas: 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, 4.1 Actividades de control, inciso e del 4.2 Requisitos de las actividades de control, 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información, 4.4.1 Documentación y registro de la gestión documental, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión Constante.

Lineamientos para la Elaboración de Fichas y Diagramación de Procesos, 25-10-2018. Código 38.00.005.2010-CNFL, puntos 5.3.1, 5.7, inciso 2

Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos, Norma INTE/ISO 9001:2015, puntos 4.4, 4.4.2.

Normas para la "Emisión, Revisión e Implementación de Directrices, Reglamentos, Normas, Manuales, Procedimientos, Instructivos y Fórmulas". Capítulo 3 Responsabilidades, Artículo 8. Son responsabilidades de los jefes.

Procedimiento: coordinación de suspensiones programadas en subestaciones eléctricas reductoras y sus respectivas maniobras. 05-06-2015-CNFL.

Procedimiento: ejecución del control de la continuidad del suministro de energía eléctrica. 15-02-2018-CNFL.

Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos, Norma INTE/ISO 9001:2015.

*4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos*

*"...4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:*

*a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;*

*b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado..."*

## RECOMENDACIONES

*(procesos de control)*

**1) Girar las instrucciones que corresponda, dejando evidencia documental de ello, para completar, de forma oportuna, los datos correspondientes al indicador de Evaluación Operativa (IVO), en los diversos puntos de control, de la ficha de Proceso "Administrar y controlar el Sistema de Distribución".**

*(procesos de control)*

**2) Tomar las acciones que corresponda, dejando evidencia documental de ello, para asegurar que se realice el "Reporte mensual de la Evaluación de la continuidad del servicio eléctrico", de la ficha de Proceso "Monitorear y analizar el comportamiento del sistema".**

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

*(procesos de control)*

**3) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que se actualice y oficialice, ante el Proceso Análisis Administrativo, el procedimiento "Coordinación de suspensiones programadas en subestaciones eléctricas reductoras y sus respectivas maniobras", según las funciones actuales autorizadas que se realizan en el Proceso de Mantenimiento de Subestaciones.**

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

*(procesos de control)*

**4) Girar las instrucciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que se actualice y oficialice, ante el Proceso Análisis Administrativo, el procedimiento "Ejecución del control de la continuidad del suministro de energía eléctrica", según las funciones actuales autorizadas que realiza el Área Control Calidad de la Energía.**

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

#### **SERVICIOS CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE COMENTAR CON EL AUDITADO**

Durante el primer semestre del 2023 no se presentaron servicios de auditoría en dicho estado.

#### **SERVICIOS CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN POR LA JEFATURA**

Durante el primer semestre del 2023 no se presentaron servicios de auditoría en dicho estado.

## SERVICIOS EN PROCESO DE EJECUCIÓN

### PROCESO FACTURAR Y GESTIONAR EL COBRO

#### **1. SERVICIO: 5.2.2 Facturar y Gestionar el Cobro: Facturar**

Proceso: Gestión de la comercialización. Subproceso: Facturar y gestionar el cobro. Alcance: Unidades Sucursal Guadalupe-Desamparados.

#### **OBJETIVO**

Evaluar la gestión del proceso de facturar (Sucursal Guadalupe-Desamparados), con el fin de comprobar el cumplimiento de los mecanismos de control establecidos, para garantizar que la generación de los libros de facturación, la toma de lectura y su análisis, el cálculo del monto y la distribución de la factura; se ejecuten en forma eficaz y eficiente, de acuerdo con la normativa técnica aplicable, los requisitos legales, reglamentarios, ambientales, de salud y seguridad en el trabajo.

### PROCESO COMPRAR Y DISTRIBUIR ENERGÍA ELÉCTRICA

#### **1. SERVICIO: 5.5.1 Ejecutar la planificación y el diseño del sistema de distribución**

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

#### **OBJETIVO**

Evaluar la gestión administrativa y operativa de la planificación, diseño, ejecución y supervisión de las ampliaciones ejecutadas y en proceso al sistema de distribución (red eléctrica aérea, red eléctrica subterránea), con el propósito de comprobar que se cumple con los mecanismos de control establecidos y se ejecutan las actividades en forma efectiva y eficiente, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

### PROCESO GENERAR ENERGÍA ELÉCTRICA

#### **1. SERVICIO: 5.4.1 Administrar y generar la energía eléctrica**

Proceso: Generar energía eléctrica. Subproceso: Administrar y generar energía eléctrica y Control y operación del parque de generación. Alcance: Planta Hidroeléctrica Brasil- Balsa Inferior -Encanto.

#### **OBJETIVO**

Evaluar la gestión administrativa y operativa de la generación y administración (Planta Hidroeléctrica Brasil- Balsa Inferior -Encanto) de la energía eléctrica, con el objetivo de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas y que se ejecutan en forma efectiva y eficiente, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

## PROCESO DOTAR, MANTENER Y SOPORTAR LOS SERVICIOS DE TIC-TO

### 1. SERVICIO: 5.8.4 Brindar Soluciones de TIC y TO: Gestión del Plan REI

Proceso: Dotar, mantener y soportar los servicios de TIC. Subproceso: Brindar soluciones de tecnologías de información y tecnologías operativas. Alcance: Gestión 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 eficacia y eficiencia de la ejecución del proceso de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

## SERVICIOS PENDIENTES

## PROCESO FACTURAR Y GESTIONAR COBRO

### 1. SERVICIO: 5.2.1 Aplicación del Pliego Tarifario

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

#### OBJETIVO

Evaluar la aplicación de las resoluciones sobre tarifas aprobadas por la ARESEP (Proceso Administración del Sistema SIPROCOM), con el fin de comprobar que las dependencias encargadas de administrar, actualizar y aplicar el pliego tarifario cumplen con las actividades de control establecidas para garantizar que las tarifas se actualicen en forma oportuna y confiable, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

## PROCESO ADMINISTRAR EL PORTAFOLIO Y RECTORÍA EN PROYECTOS

### 1. SERVICIO: 5.3.1 Proyectos empresariales

Proceso: Desarrollar la investigación y ejecución de proyectos empresariales. Subproceso: Administrar la implementación de proyectos y obras de la CNFL. Alcance: Sector San José Este (San Pedro, Curridabat, Tirases).

#### OBJETIVO

Evaluar la etapa de ejecución y el monitoreo del Proyecto Sistema de Alimentación Eléctrica Sector San José Este (San Pedro, Curridabat, Tirases), con el propósito de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas y que se ejecutan en forma eficaz y eficiente de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

## PROCESO GESTIONAR Y VENDER SERVICIOS Y PRODUCTOS

### 1. SERVICIO: 5.6.2 Gestionar el transporte eléctrico

Proceso: Gestionar y vender servicios y productos. Subproceso: Promover el mercado de tecnologías alternativas en el Sector Transporte a nivel nacional. Alcance: Gestionar el transporte eléctrico

## OBJETIVO

Evaluar la gestión administrativa y operativa que se lleva a cabo para fortalecer y promocionar el desarrollo de los programas de transporte con tecnologías renovables (Transporte Eléctrico) en el área servida, con el propósito de comprobar si la dependencia encargada de investigar y aplicar tecnologías renovables en transporte, desarrollar el transporte autónomo y desarrollar transporte masivo, incluyendo el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la CNFL en el Plan Nacional de Transporte Eléctrico, Plan Nacional de Energía y Plan Nacional de Desarrollo asociado con el tema, dispone de mecanismos e indicadores de gestión, para determinar la eficacia y eficiencia en la ejecución de estas actividades.

## PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

### 1. SERVICIO: 5.7.1 Controlar pérdidas técnicas, no técnicas y recuperar ingresos asociados

Proceso: Direccionamiento Estratégico. Subproceso: Controlar pérdidas técnicas y no técnicas y recuperar ingresos asociados. Alcance: Unidad Aseguramiento de Ingresos y Gestión de Pérdidas de Energía

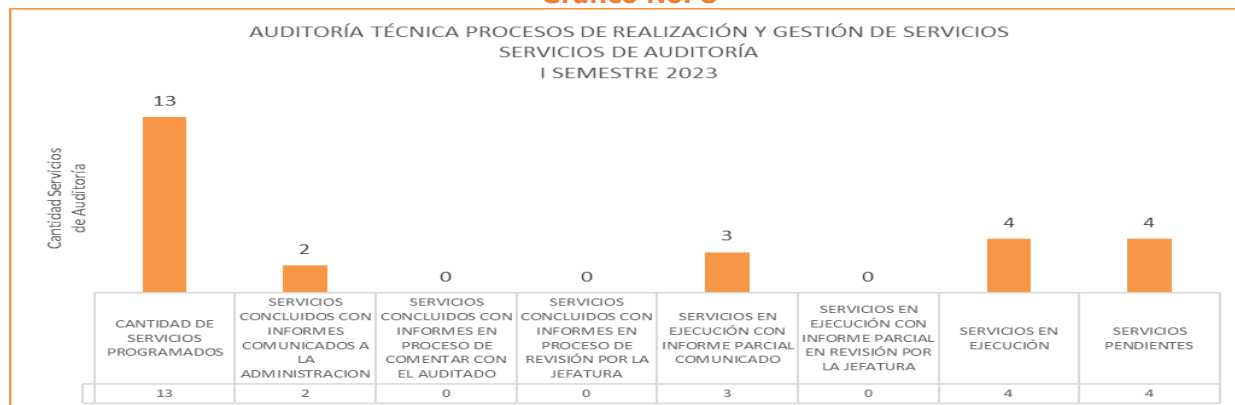
## OBJETIVO

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

En resumen, de **13** servicios de auditoría programados en el año 2023, **2 (15.4%)** se encuentran concluidos y con informes comunicados a la Administración; **3 (23%)** servicios en ejecución con informe parcial comunicado a la Administración; **4 (30.8%)** servicio en ejecución y **4 (30.8%)** servicios pendientes de inicio. Además, en este semestre se comunicó 1 resultado de un servicio concluido en el segundo semestre de 2022.

A continuación, se presenta gráficamente:

Gráfico No. 8



Fuente: Registro Especial Estadísticas Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios, GPAX /2023, Sistema Gestión Documental Auditoría

**Tabla No. 12**  
**Resumen Servicios Comunicados**  
**Correspondientes al Primer Semestre 2023**

No.	Nombre	Oficio de Comunicación Resultados	Dirigido a
<b>1</b>	5.1.1. Seguimiento a la estrategia empresarial 2019-2023 (clientes)	1001-0231-2023	Consejo de Administración
<b>2</b>	5.1.2. Seguimiento a la estrategia empresarial 2019-2023 (técnico)		
<b>3</b>	5.1.3. Seguimiento a la estrategia empresarial 2019-2023 (técnico)		
<b>4</b>	5.5.2 Comprar energía y administrar el sistema de distribución	1001-0278-2023	Dirección Distribución de la Energía
<b>5</b>	5.8.2 Gobernanza de las TI, TO y arquitectura de información	1001-0274-2023	Dirección Transformación y Gestión Tecnológica

**Fuente:** Registro Especial Estadísticas Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios, GPAX /2023, Sistema Gestión Documental Auditoría

### **CONSIDERACIONES**

Sobre la ejecución de las labores desempeñadas por el Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios, se comunica que, a partir del 01-04-2023, dos funcionarios de dicha dependencia se acogieron a un Programa de movilidad laboral especial con reposición de plazas; esta situación provocó la necesidad de realizar el trámite de reclutamiento de dos profesionales.

### **SERVICIO PREVENTIVO**

**Durante el primer semestre del 2023, no se comunicaron servicios preventivos, adicionales a los que se derivaron de los servicios de auditoría realizados.**

### **ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO**

#### **SEGUIMIENTO SERVICIOS DE AUDITORÍA**

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

#### **PROCESO EJECUTAR SOLICITUDES DE SERVICIO**

**1. ESTUDIO: 4.4.3 Instalar sistemas monofásicos de medición (Sucursales Escazú y Heredia). Referencia 1001-0186-2022.**

**Oficio 1001-0165-2023 enviado el 30 de Marzo de 2023**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

## RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación trasladada a la Gerencia General, como última instancia dado el resultado de seguimientos anteriores, la cual, en el informe de seguimiento anterior se reportó en proceso de aplicación, se mantiene en esa condición al 30-03-2023, cuyo plazo establecido por la Administración ya se cumplió.

Cabe señalar que, en oficio 4001-0954-2021 del 21-07-2021, emitido por el Sub Director de la Dirección Comercialización, al Proceso Análisis Administrativo, se indica que, el Manual "Instructivos de Trabajo Seguros en las Labores Técnicas de la Dirección Comercialización", fue sustituido por los documentos "Ejecutar solicitudes de servicio" y "Facturar y gestionar cobro". El primero se renombró como "Ejecución Solicitudes de Servicio de Forma Segura" y está vigente; al segundo, se replantea como "Instructivo Conexión, Desconexión y Lectura de Servicios Eléctricos", el cual, se encuentra en revisión por parte del Proceso Análisis Administrativo, enviado mediante 4001-1620-2022 del 30-11-2022.

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

## RECOMENDACIÓN

*(procesos de control)*

1) 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)

**En oficio 4001-0954-2021 del 21-07-2021, emitida por el Sub Director de la Dirección Comercialización al Proceso Análisis Administrativo, se corrobora que el Manual "Instructivos de Trabajo Seguros en las Labores Técnicas de la Dirección Comercialización", fue sustituido por los documentos "Ejecutar solicitudes de servicio" y "Facturar y gestionar cobro".**

**Sin embargo, en nota 2100-0307-2022 del 14-07-2022, emitida por el Coordinador a.i. del Proceso Análisis Administrativo, se valida que el "Instructivo Proceso Ejecutar Solicitudes de Servicio", se renombra como Instructivo "Ejecución solicitudes de servicio de forma segura"; y actualmente se encuentra vigente y publicado en la Intranet desde el 14-07-2022, referencia 4001-0954-2021. Ante consulta efectuada a la Dirección Comercialización, en correo del 20-02-2023, el Sub Director, en correo electrónico de esa misma fecha, indica:**

*"...En octubre del año pasado, se revisaron y se actualizaron 9 procedimientos (en conjunto con Análisis Administrativo) y fueron enviados todos para su revisión final para posteriormente oficializarlos, vale acotar que dentro de esos procedimientos, se encuentra uno de los cuales usted nos consulta como lo es; "el Instructivo Proceso Facturar y Gestionar Cobros cambia su nombre a Instructivo Conexión, Desconexión y lectura de Servicios Eléctricos (correo adjunto de evidencia) y este se encuentra en proceso de revisión en Proceso Análisis Administrativo, enviado mediante 4001-1620-2022 del 30-11-22"...".*



Es necesario señalar que, las fechas indicadas en el plan de acción remitido en oficio 2001-0472-2022 del 26-04-2022, donde se adjunta oficio 4001-0703-2022 del 07-04-2022 (con fecha de finalización de actualización del documento "Instructivo facturar y gestionar cobro" con un plazo para este proceso de dos meses), no se cumplieron (junio 2022), tampoco, se determinaron acciones para atender lo comunicado por la Gerencia General en el oficio 2001-0634-2020 el 08-07-2020, en relación con la solicitud de ampliación de plazos, que regía en su momento, antes de la publicación del Reglamento para el Seguimiento e Implementación de las Recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, publicado el 11-10-2022.

Al 30-03-2023, no se observa en el sitio de intranet, documentos vigentes, la oficialización del documento "Instructivo Conexión, Desconexión y lectura de Servicios Eléctricos".

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

## PROCESO BRINDAR SERVICIO AL CLIENTE

**1. ESTUDIO:** 4.4.1 y 4.4.2 Brindar servicio al cliente (Unidades Sucursales Desamparados, Escazú, Guadalupe y Heredia. Referencia 1001-0316-2022.

**Oficio 1001-0234-2023 enviado el 06 de junio de 2023**

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización

### RESULTADOS OBTENIDOS

De 20 recomendaciones emitidas a la Dirección Comercialización, 8 se encuentran atendidas, 9 se mantienen en proceso y 2 se encuentran pendientes; éstas últimas cuyo plazo establecido por la Administración, para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió. Por otra parte, 1 recomendación quedaría sin efecto, debido a que, el Proceso Administración del Sistema SIPROCOM, así como las Unidades Sucursales Desamparados, Escazú, Guadalupe y Heredia, con base en el análisis sobre los resultados obtenidos en la Encuesta de percepción, sobre la funcionalidad y fallas del Sistema SIPROCOM, no estimaron necesaria la creación de un procedimiento para los efectos.

Es necesario señalar que, las fechas indicadas en el plan de acción remitido en oficio 4001-1150-2022 del 21-07-2022, de la Dirección Comercialización (Respaldos adjuntos de las Unidades Sucursales Central, Desamparados, Escazú, Guadalupe y Heredia), y en la nota de aclaración 4001-1366-2022 del 22-09-2022 (Respaldos adjuntos de las Unidades Sucursales Desamparados, Escazú, Guadalupe y Heredia), no se cumplieron en las fechas indicadas.

### RECOMENDACIÓN

*(procesos de control)*

1) Establecer, aplicar y documentar el seguimiento de las acciones que correspondan, para que se le recuerde a los funcionarios encargados de la atención al cliente en las Sucursales

Desamparados y Guadalupe, la importancia de cumplir con lo establecido en el punto 4.2.3.1 Anulación de trámites del Manual de usuario "Control de procesos y flujo de trabajo (WF)".

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

**Mediante la revisión de la documentación correspondiente (notas 4150-0592-2022 del 29-07-2022, emitida por la Unidad Sucursal Desamparados y 4160-0378-2022 del 19-07-2022 de la Unidad Sucursal Guadalupe) se observa que se hace un recordatorio a los funcionarios encargados de la atención al cliente, sobre la importancia de cumplir con lo establecido en el punto 4.2.3.1 Anulación de trámites del Manual de usuario "Control de procesos y flujo de trabajo (WF)". No obstante, mediante la revisión de 61 trámites, realizada el 16-01-2023 en la pantalla "Consulta de trámites -WFF0200" del SIPROCOM, se determinó que 19 de estos, correspondientes a la Sucursal Guadalupe y 4, de la Sucursal Desamparados, no cuentan con una descripción amplia sobre la razón por la que se desea anular el trámite.**

#### **RECOMENDACIÓN**

*(procesos de control)*

2) Analizar, aplicar y documentar las acciones que correspondan para que, en la ejecución de los trámites por reclamos por daños a equipos y artefactos eléctricos con responsabilidad civil, se ejerza la supervisión constante por parte de las jefaturas para que garantice el cumplimiento de lo establecido en el artículo 57. Reclamos por daños de la Norma Técnica Supervisión de la comercialización del suministro eléctrico en baja y media tensión AR-NT-SUCOM.

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

**Mediante la revisión de la documentación correspondiente (documento "Estadísticas de reclamos de daños con responsabilidad civil", de los meses de octubre y diciembre "Casos en estudio" del 2022, de la Unidad Sucursal Desamparados, correo electrónico del 14-02-2023, emitido por la asistente de la jefatura de la Unidad Sucursal Guadalupe, correos electrónicos de supervisión del 05-01-2023 y 12-01-2023, enviados por la Unidad Sucursal Heredia), se determinaron las acciones para ejercer la supervisión constante que garantice el cumplimiento de lo establecido en el artículo 57 Reclamos por daños de la Norma Técnica Supervisión de la comercialización del suministro eléctrico en baja y media tensión AR-NT-SUCOM.**

**No obstante, mediante la verificación realizada los días 30-01-2023 y 31-01-2023, extracción de muestra de los datos entre octubre a diciembre 2022, a través del reporte "WFQ-0230 Trámites Daños con Responsabilidad civil" del SIPROCOM, se determinó que dos trámites de reclamos por daños a equipos y artefactos eléctricos con responsabilidad civil, de la Unidad Sucursal Guadalupe, no cumplieron con el plazo de treinta (30) días naturales, para realizar la investigación y brindar la resolución al cliente.**

#### **RECOMENDACIÓN**

*(procesos de control)*

3) Analizar, aplicar y documentar las acciones que correspondan para que el Proceso Administración del Sistema SIPROCOM en coordinación con las Sucursales valoren la funcionalidad del sistema SIPROCOM con respecto a la digitalización de documentos, de manera que sea funcional y efectivo con el servicio que se brinda al cliente.

### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la documentación correspondiente (nota 4175-0625-2022 del 20-09-2022, emitida por la Unidad Sucursal Heredia, notas 4217-0008-2023 del 23-01-2022 y 4217-0025-2023 del 14-04-2023, así como anexos emitidos por el coordinador del Proceso Administración del Sistema SIPROCOM, Ticket # 202210271033, sobre Mantenimiento trámite de Reclamo de Daños con Responsabilidad Civil y, correos electrónicos del 26-01-2023, 14-02-2023 y 27-04-2023, emitidos por el coordinador del Proceso Sistemas de Información Comerciales, de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC)), se determinó que, la Administración ha realizado y documentado acciones para que, el proceso de digitalización en el SIPROCOM sea funcional con el servicio que se brinda al cliente. Sin embargo, el mantenimiento solicitado sobre el ajuste a realizar al SIPROCOM, en tiquete No. 202210271033, no ha sido finalizado, por lo que el proceso de implementación está pendiente.

### RECOMENDACIÓN

*(procesos de control)*

4) Aplicar las acciones que correspondan para que una vez valorada la funcionalidad del sistema SIPROCOM con respecto a la digitalización de documentos, se actualice el documento "Escaneo de documentos" de la información que se debe incluir en SIPROCOM, con los aspectos necesarios para realizar la correcta digitalización. Asimismo, establecer el mecanismo de control que se estime conveniente para evidenciar la revisión periódica y actualización del documento, según se determine necesario.

### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la documentación correspondiente (oficio 4217-0008-2023 del 23-01-2023, emitida por el Coordinador del Proceso Administración del Sistema SIPROCOM, al Director y Subdirector de la Dirección Comercialización, correo electrónico del 31-10-2022, enviado por un funcionario del Proceso de Sistemas de Información Comerciales de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación, al Proceso Administración del Sistema SIPROCOM y, verificación realizada el 24-01-2023, en el SIPROCOM, módulo "Ayuda en línea" de la pantalla principal, opción Documentación, Documentación de AXIS, Manuales de usuarios y Escaneo de documentos"), se validó que el documento "Escaneo de documentos" se encuentra actualizado. Asimismo, en consulta realizada el 20-02-2023, al Subdirector de la Dirección Comercialización, sobre el mecanismo establecido para la revisión periódica del documento "Escaneo de documentos", en correo electrónico del 22-02-2023 emitido por una funcionaria de la Dirección Comercialización con el aval del subdirector, señaló:

*"...La forma de escanear no varía, más bien se desasoció la forma de escanear a un equipo en particular, lo cual sí podía hacer que el documento variara,..., si se requiriera cambiar la forma en que se escanea, para eso habría que hacer un mantenimiento del Sistema que sí justificaría llegar a modificarlo y nosotros nos enteraríamos. El mecanismo de control cabe si la forma de escanear se varía y como más bien se ajustó el documento a que fuera estándar a la forma de escanear no se justifica una revisión periódica..."*

**Según lo expuesto en correo del 22-02-2023, emitido por la funcionaria de la Dirección Comercialización, con visto bueno del sub Director y correo del 08-02-2023, enviado por el Coordinador del Proceso Administración del Sistema SIPROCOM, a la funcionaria**

de la Dirección Comercialización, se corrobora que, al ajustar la funcionalidad del proceso de escaneo en el SIPROCOM e incorporarse como parte de los manuales de usuario del sistema, según la ayuda en línea del SIPROCOM, la revisión periódica y actualización del documento, según se determine necesario, se efectuaría cada vez se ajuste el proceso o función de escaneo en el SIPROCOM, lo cual, se realizaría a través de un mantenimiento.

Asimismo, en revisión efectuada el 12-04-2023, a los documentos digitalizados en los trámites del reporte "Trámites daños con responsabilidad civil WFQ0230", se corrobora que, se mantiene la inclusión de documentación repetida en este flujo del SIPROCOM (Trámite 113200879 de la Unidad Sucursal Desamparados, trámite 113167405 de la Unidad Sucursal Guadalupe, trámite 113160392 de la Unidad Sucursal Heredia y trámites 113190499 y 113165106, de la Unidad Sucursal Escazú), debido a que el sistema no ha sido ajustado a la nueva funcionalidad de escaneo, según correo electrónico del 27-04-2023, emitido por el coordinador del Proceso Sistemas de Información Comerciales de la UTIC, sobre consulta efectuada del estado del mantenimiento del ticket 202210271033. Como el proceso de revisión periódica y actualización del documento es una actividad permanente, se recuerda la responsabilidad de la administración de realizar el seguimiento periódico, con el fin de garantizar la continuidad del cumplimiento de las medidas de control establecidas, para la atención de la recomendación.

#### RECOMENDACIÓN

...(procesos de control)

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

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

#### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la documentación correspondiente (correo electrónico del 03-02-2023 emitido por una funcionaria del Proceso Análisis Administrativo y con instrucciones del coordinar de este proceso), se determinó que este documento no ha sido aprobado, oficializado ni implementado.

Al 06-06-2023, se encuentra publicado en la intranet/ Documentos vigentes el Procedimiento Desconexión de Servicio por Solicitud del abonado" con fecha de actualización con la referencia "Fecha de actualización de dependencias: 04/09/2015".

#### RECOMENDACIÓN

...(procesos de control)

6) Analizar, aplicar y documentar las acciones que correspondan, para que se coordine con el proveedor del sistema SAF y se ajuste la fórmula de cálculo de tiempo de espera y atención en dicho sistema, según las necesidades de los datos a utilizar y definida para estos efectos en la ficha de parametrización autorizada.

### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la documentación correspondiente (Ticket 202302081028, generado el 08-02-2023, relacionado con la modificación del reporte que emite el Sistema administrador de Filas (SAF), llamado Estadísticas Periódicas de las Filas), se determinó que el ajuste a la fórmula de cálculo de tiempo de espera y atención en dicho sistema no ha finalizado.

### RECOMENDACIÓN

*(gestión de riesgo)*

7) Implementar las medidas correctivas que correspondan para subsanar las debilidades detectadas en la condición que permitan evidenciar las acciones realizadas para atender los planes de tratamiento de los riesgos GIR definidos, con el fin de cumplir con lo que establece en el documento "Marco orientador para el establecimiento y funcionamiento de la gestión integral de riesgos en la CNFL".

### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la documentación correspondiente (minutas de reunión No. 002-2022, 005-2022, -0014-2022 y 0015-2022, del 11-03-2022, 27-05-2022, 05-05-2022 y 20-08-2022, se valida respaldo de las acciones relacionadas con: "Realizar reuniones mensuales para definir y atender lo relacionado con la forma de laborar" y "Realizar evaluaciones periódicas del cumplimiento de las pautas del servicio memorable", de los planes de tratamiento identificados en el proceso de Brindar servicio al cliente, correo electrónico del 06-02-2023, emitido al profesional de la Auditoría por un funcionario de la Sucursal Escazú, con copia a la Jefatura de la Unidad de la Sucursal y que, contiene la plantilla de capacitación estratégica períodos 2022-2023-2024, la cual, respalda las acciones del plan de tratamiento relacionado con continuar con el plan de capacitación, a fin de garantizar las competencias y la polifuncionalidad del personal), se determinó que se establecieron acciones para atender los planes de tratamiento de los riesgos GIR.

No obstante, no se localizó documentación que subsane las situaciones detectadas al plan de tratamiento denominado "Competencias del personal" y la acción "Continuar con el plan de rotación a fin de garantizar las competencias y la polifuncionalidad del personal", en la Sucursal Escazú.

### RECOMENDACIÓN

*...(gestión del riesgo)*

8) Documentar y establecer las acciones que correspondan, para definir un mecanismo efectivo que permita registrar, controlar y dar seguimiento a las fallas y mal funcionamiento del Sistema SIPROCOM y que reportan los funcionarios de atención al cliente en las Sucursales. Cuando se haya implementado esta actividad, definir las acciones requeridas para comunicar y divulgar este mecanismo, así como para tomar las medidas oportunas cuando correspondan.

### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la documentación correspondiente (minuta de reunión del 23-09-2022 y nota 4217-0009-2023, del 24-01-2023, emitida por el coordinador del Proceso Administración del Sistema SIPROCOM, al Director y Subdirector de la Dirección Comercialización), se determinó que, las jefaturas de las unidades Sucursales y el Coordinador de este proceso concluyeron que, existe claridad de cómo debe ser reportado y atendido un incidente de salida y/o lentitud de Sistema, según lo

**indicado en acuerdo No. 1, de la minuta en mención y descrito en la situación actual de la recomendación No. 2. No obstante, no se localizó un documento oficial para registrar, controlar y dar seguimiento, a las fallas y mal funcionamiento del Sistema SIPROCOM, que reportan los funcionarios de atención al cliente en las Sucursales.**

#### **RECOMENDACIÓN**

(procesos de dirección)

9) Analizar los resultados obtenidos de la percepción de los encuestados sobre las necesidades para mejorar el desempeño de las funciones de brindar servicio al cliente, que se describen en el adjunto Resultados Generales Encuesta de Percepción para funcionarios del Área Comercial (atención a clientes), y establecer las acciones que se consideren pertinentes para implementar oportunidades de mejoras integrales sobre el tema.

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

**Mediante la revisión de la documentación correspondiente (nota 4001-1552-2022 del 10-11-2022, donde el Subdirector de la Dirección Comercialización adjunta oficio 4175-0765-2022, emitido por la Unidad Sucursal Heredia, documento en formato Excel, del análisis comercial de la Sucursal Heredia y la verificación realizada, con el respaldo de cada uno de los puntos de análisis hecho por esta sucursal, remitido en correo del 24-01-2023 al profesional de la Auditoría), se corrobora que se analizaron los resultados obtenidos de la percepción de los encuestados, sobre las necesidades para mejorar el desempeño de las funciones de brindar servicio al cliente para la Sucursal Heredia y que, producto del análisis en nota 4175-0876-2022, emitida por la Jefatura Unidad Sucursal Heredia al Director y Subdirector de la Dirección Comercialización, se indica que: "...no compete desarrollar acciones adicionales y por ende en el oficio 4175-0765-2022 así se especificó...".**

**Asimismo, en revisión de la documentación correspondiente (nota 4160-0063-2023 del 31-01-2023, enviada por la Jefatura Unidad Sucursal Guadalupe, Central y Desamparados, al Director y Subdirector de la Dirección Comercialización, donde se comunica cuatro aspectos relevantes como resultado de la encuesta, oficio 4217-0007-2023 del 23-01-2023, emitido por el Coordinador del Proceso Administración del SIPROCOM, al Director y Subdirector de la Dirección Comercialización, sobre los tiempos de duración de los trámites, Ticket 202302011012, correo electrónico del 10-02-2023, emitido por la Coordinadora del Proceso Dotación y Soporte a Usuario (PDSU) sobre el estado del ticket en mención, Plan de seguimiento estandarización y auditoría y correo electrónico del 07-02-2023, emitido por la Jefatura Área Comercial de la Unidad Sucursal Guadalupe, a una funcionaria de la Dirección Comercialización con copia al Subdirector), se determinó que el análisis de los resultados obtenidos de la percepción de los encuestados, sobre las necesidades para mejorar el desempeño de las funciones de brindar servicio al cliente fue realizado. Sin embargo, las acciones para implementar las oportunidades de mejoras integrales identificadas se encuentran en proceso de ejecución.**

#### **RECOMENDACIÓN**

(procesos de dirección)

10) Aplicar y documentar las acciones que correspondan para que el Área Mercadeo Relacional (nueva dependencia encargada de estas funciones, según la Resolución de Gerencia General No. RGG-003-2022 Modificación en la estructura Organizacional de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. (CNFL)) defina el o los mecanismos necesarios para brindar el efectivo seguimiento

sobre los resultados de las encuestas de percepción por los servicios ofrecidos al cliente (Encuesta CIER, Cliente Incognito, Tabletas instaladas en las sucursales, entre otros); así como el plan de acción que se establezca por parte de las dependencias encargadas de atender las mejoras que se identifiquen con las encuestas.

#### **SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)**

**Mediante la revisión de la documentación correspondiente (nota 4040-0138-2022 del 19-12-2022, emitida por la anterior Jefatura Área Mercadeo Relacional, al Coordinador del Proceso Evaluación de Desempeño), se determinó que se realizó el envío de los resultados de las Encuestas Satisfacción al Cliente 2022.**

**Asimismo, en el documento adjunto a la nota 4050-0024-2022, del 21-07-2022, emitido por la anterior Jefatura de la Unidad Centro de Contacto, al Director de la Dirección Comercialización, no se identifica documentación que respalde el análisis formal de la valoración para brindar seguimiento a los resultados de las encuestas de percepción, por los servicios ofrecidos al cliente (Encuesta CIER, Cliente Incognito, Tabletas instaladas en las sucursales, entre otros), por parte de las dependencias encargadas de atender las mejoras que se identifiquen con la encuestas en mención.**

**Además, no se localizó documentación que respalde el plan de acción establecido, por parte de las dependencias encargadas de atender las mejoras, que se identifiquen mediante la aplicación de las encuestas.**

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

Mediante correo electrónico del 08-02-2023, 03-02-2023 emitido por una funcionaria de la Dirección Comercialización, con el aval del Subdirector de la Dirección Comercialización, se indica:

*"...este plan se encuentra actualmente a cargo del Sr. Ivan Montes Gómez del Area Mercadeo Relacional, quien, a partir del 01 de febrero del 2023, ha sido designado como jefatura de esta área, por lo cual en los próximos días, remitirá a la Dirección Comercialización, la justificación y solicitud de ampliación de plazo correspondiente, para la atención de la recomendación de auditoría, esta Dirección, enviará respuesta de la aprobación a la auditoria y gerencia..."*

Asimismo, mediante correo electrónico del 20-04-2023, emitido por la jefatura del Área Mercadeo Relacional, en relación con el seguimiento sobre los resultados de las encuestas de percepción, por los servicios ofrecidos al cliente y el plan de acción para atender las mejoras de los resultados mencionados, se señaló:

*"...El 28 de abril de 2023, la Dirección Comercialización inició una serie de reuniones con las Jefaturas adscritas para analizar los resultados de las encuestas en mención con el fin de plantear el plan de acción..."*

#### **RECOMENDACIÓN**

*(procesos de control)*

11) Con base en los resultados obtenidos, según la recomendación 1), valorar y documentar incorporar el mecanismo en un documento oficial. En caso de ser así, divulgar e implementar el mismo, mediante las instancias correspondientes. Asimismo, establecer el mecanismo de control que se estime conveniente para evidenciar la revisión periódica y actualización del documento, según se determine necesario.

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

#### SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

Mediante la revisión del documento adjunto a la nota 4050-0024-2022 del 21-07-2022, emitido por la anterior Jefatura de la Unidad Centro de Contacto, al Director de la Dirección Comercialización, se determinó que la anterior jefatura de la Unidad Centro de Contacto, justificó la no incorporación de un mecanismo, indicando:

*"...incorporar el mecanismo de un documento oficial no sería de gran utilidad para este punto, ya que los estudios que se realizan todos los años son diferentes y con necesidades diversas. Lo que implicaría tener que modificar el documento cada vez que se realice un estudio, o crear un documento nuevo cada vez que se contrate un servicio..."*

#### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

**En consulta realizada el 19-04-2023, a la Jefatura del Área Mercadeo Relacional, sobre la valoración para documentar un mecanismo en un documento oficial, así como la divulgación e implementación, en correo electrónico del 20-04-2023, emitido por la jefatura del Área Mercadeo Relacional, indicó:**

*"...El documento que contendrá el mecanismo necesario para brindar el efectivo seguimiento sobre los resultados de las encuestas de percepción será producto del ciclo de reuniones iniciado el 28 de abril de 2023..."*

## **2. ESTUDIO: 4.4.1 y 4.4.2 Brindar Servicio al Cliente (Unidad Sucursal Desamparados-Guadalupe-Heredia y Escazú)-UTIC. Referencias 1001-0318-2023**

**Oficio 1001-0283-2023 enviado el 05 de julio de 2023**

**DIRIGIDO:** Dirección Transformación y Gestión Tecnológica

#### RESULTADOS OBTENIDOS

De las 3 recomendaciones emitidas a la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación, 2 se encuentran aplicadas y 1 se encuentra en proceso de atención, cuyo plazo establecido por la Administración, para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

#### RECOMENDACIÓN

*...(procesos de control)*

1) Establecer el mecanismo de control que se estime conveniente para evidenciar la revisión periódica y actualización del programa de mantenimiento, según se determine necesario. Se solicita documentar esta labor.

#### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

**En correo del 07-03-2023, la jefatura del Área Infraestructura y Operación de Servicios de Tecnología de Información (AIOSTI) suministró, al profesional de la Auditoría, el**



cronograma denominado "Mantenimiento Sucursales", así como el formulario para el control de su ejecución "Control de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo y periféricos en las Sucursales", pero, según la fecha de inicio y fin del cronograma, los mantenimientos empezaban el 06-03-2023 y finalizaban el 06-04-2023, sin que se hayan atendido en el tiempo señalado.

En correo del 11-05-2023, la Coordinadora del PDSU, con copia a la Jefatura AIOSTI, comunicó al profesional de la Auditoría Interna que, el plan de mantenimiento preventivo inició el 28-03-2023 en Calle 1 y, que están temporalmente suspendidos los mantenimientos. Asimismo, para los casos de mantenimiento atendidos en marzo 2023, la Coordinadora del PDSU suministró el "Control de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo y periféricos en las Sucursales", que se estableció para evidenciar las visitas realizadas, con las respectivas firmas de los usuarios, donde validan el trabajo realizado en la Sucursal Central Agencia Calle primera.

A la fecha de corte del seguimiento 29-06-2023, la atención de la recomendación permanece en proceso de atención, cuyo plazo venció; según la ampliación, fue el 24-10-2022.

### **3. ESTUDIO: 4.4.3 Ejecutar Solicitudes de Servicio (Unidad Sucursal Heredia y Escazú). Referencia 1001-0725-2022.**

**Oficio 1001-0313-2023 enviado el 12 de Julio de 2023**

**DIRIGIDO:** Dirección Transformación y Gestión Tecnológica

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

De 1 recomendación emitida a la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación, la misma se encuentra en proceso; cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

#### **RECOMENDACIÓN**

*(procesos de control)*

Girar las instrucciones pertinentes, dejando evidencia documental de ello, para coordinar con el enlace de la Dirección Comercialización, las acciones que corresponda y que, el Proceso Dotación y Soporte a Usuario (PDSU), disponga de un plan de mantenimiento preventivo para los equipos de las Sucursales (Tabletas), que esté debidamente documentado, con el fin de garantizar de manera razonable la eficiencia y eficacia de las operaciones en relación con el tiempo, presupuesto, requerimientos técnicos, necesidades tecnológicas del usuario y sobre el servicio que se brinda.

Es conveniente considerar, lo indicado por la Auditoría Interna en nota 1001-0318-2022 del 01-07-2022, sobre el mantenimiento preventivo asociado a (computadoras e impresoras), y las acciones comunicadas por la Administración en oficio 2801-0205-2022 del 19-07-2022, emitido a la Auditoría Interna como respuesta al informe de resultados señalado.

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

**En correo electrónico del 03-08-2022, adjunto al oficio 2801-0205-2022, se corrobora que, el Subdirector de la Dirección Comercialización comunicó al Proceso Dotación Soporte a Usuario (PDSU) que, el enlace para coordinar el mantenimiento preventivo**

es el señor Randall Calvo S., adjuntando copia del documento denominado "Plan Mantenimiento preventivo para las computadoras e impresoras de las sucursales", elaborado en octubre 2022, en el cual, se incluye en el mantenimiento preventivo los dispositivos tabletas (punto 6 "ANEXOS", Mecanismos de Control).

La Jefatura del Área Infraestructura y Operación de Servicios de Tecnología de Información, mediante correo del 06-03-2023, para el Subdirector de la Dirección de Comercialización, se refiere a la asignación del nuevo enlace.

En correo del 12-05-2023, enviado por la Coordinadora del PDSU, con copia a la Jefatura AIOSTI, donde se adjunta correo electrónico de esa misma fecha, por parte de la Directora de la Dirección Comercialización se indica: "...Revisando más a fondo el tema y considerando que la labor de enlace de la DC estuvo asumida en su momento por el señor Randall Calvo, se determina designar al señor José Artavia Contreras (titular) y a la señora Maritza Mesén Jiménez (suplente) como enlaces de esta Dirección, a quienes copio para la respectiva coordinación con el Proceso Dotación y Soporte a Usuario...".

Asimismo, con relación al mecanismo de control, para evidenciar la revisión periódica y actualización del programa de mantenimiento, en correo del 07-03-2023, la jefatura del Área Infraestructura y Operación de Servicios de Tecnología de Información (AIOSTI) suministró al profesional de la auditoría, el cronograma denominado "Mantenimiento Sucursales" así como el formulario para el control de su ejecución "Control de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo y periféricos en las Sucursales", pero según la fecha de inicio y fin del cronograma, los mantenimientos empezaban el 06-03-2023 y finalizaban el 06-04-2023, fechas que no se atendieron en el tiempo señalado.

En correo del 11-05-2023, la Coordinadora del PDSU, con copia a la Jefatura AIOSTI, comunicó al profesional de la auditoría que, el plan de mantenimiento preventivo inició el 28-03-2023 en Calle Primera, pero, que están temporalmente suspendidos. Asimismo, para los casos de mantenimiento realizados en marzo 2023, la Coordinadora del PDSU suministró el "Control de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo y periféricos en las Sucursales", que se estableció para evidenciar las visitas realizadas, con las respectivas firmas de los usuarios, donde validan el trabajo realizado en la Sucursal Central Agencia Calle Primera. En oficio 2801-0263-2022 del 06-10-2022, la Jefatura de la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación comunicó a la Auditoría Interna ampliación del plazo para la implementación de la recomendación. A la fecha de corte de este seguimiento, 29-06-2023, la recomendación permanece en proceso de atención, cuyo plazo (ampliación) venció el 24-10-2022).

## **PROCESO ADMINISTRAR EL PORTAFOLIO Y RECTORÍA EN PROYECTOS**

### **1. ESTUDIO: 4.1.3 Gestión de la Inversiones (Micro Inversiones). Referencias 1001-0120-2022**

**Oficio 1001-0240-2023 enviado el 12 de junio de 2023**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

### RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Dirección Distribución de la Energía continúa en proceso de aplicación; cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió. Cabe indicar que la recomendación de la Auditoría Interna se comunicó el 11-02-2021 y en su oportunidad fue aceptada por la Administración.

### RECOMENDACIÓN

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

### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante oficio 6001-0146-2023 del 02-05-2023, se valida que se remite al Proceso Análisis Administrativo el documento "Procedimiento instalación de reconectores y seccionadores en la red eléctrica"; en nota 2100-0227-2023 del 17-05-2023 el Proceso Análisis Administrativo realiza la devolución del documento mencionado al Director de la Distribución de la Energía comunicando que el documento requiere se realicen ajustes.

Al 09-06-2023, no se observa en el sitio de intranet, documentos vigentes, la oficialización del documento "Procedimiento instalación de reconectores y seccionadores en la red eléctrica".

## 2. ESTUDIO: 4.1.3 Gestión de la Inversiones (Micro Inversiones). Referencias 1001-0191-2022

**Oficio 1001-0285-2023 enviado el 06 de Julio de 2023**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

### RESULTADOS OBTENIDOS

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

Como el proceso de documentación de los pasos y los criterios que se requieren cumplir, para cambiar las prioridades programadas de optimización de circuitos del sistema de distribución, incluyendo el mecanismo que permita la trazabilidad respectiva es una actividad permanente, se recuerda a la Administración, de realizar el seguimiento periódico, con el fin de garantizar la continuidad del cumplimiento de las medidas de control establecidas para la atención de la recomendación.

## PROCESO GENERAR ENERGÍA ELÉCTRICA

### 1. ESTUDIO: 4.2.1 Administrar y Generar la Energía Eléctrica. Referencia 1001-0099-2022

**Oficio 1001-0282-2023 enviado el 04 de Julio de 2023**

**DIRIGIDO:** Dirección Generación de la Energía

## RESULTADOS OBTENIDOS

De las siete recomendaciones emitidas a la Dirección Generación de la Energía, seis se encuentran aplicadas y una en proceso de aplicación, ésta última, cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas no ha vencido.

## RECOMENDACIÓN

*(procesos de control)*

Aplicar las acciones que correspondan para que se elabore un documento formal, que establezca los lineamientos que regulen la administración, operación y la responsabilidad del mantenimiento de la línea de media tensión, citada en la observación. Es conveniente participar a la Asesoría Jurídica Empresarial en lo que le compete sobre este tipo de regulaciones.

## SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

**Ante la consulta realizada mediante correo electrónico del 30-01-2023, por el profesional de auditoría a cargo del seguimiento, sobre el estado actual de atención de la recomendación A) Línea Media Tensión, la gestora de la Dirección Generación de la Energía, manifestó lo siguiente:**

*"Con respecto al punto A se realizó la nota 7001-20-2023, donde se detalla el estado de esta recomendación. (Ver adjunto). La misma se envió por SIGED.*

**Según minutas 001-2022 del 05-04-2022, 002-2022 del 13-06-2022, 003-2022 del 27-07-2022, 004-2022 del 20-09-2022, 005-2022 del 01-09-2022 y 001-2023 del 07-02-2023, así como el correo electrónico del 26-01-2023, donde se incorpora la cadena de correos, sobre las gestiones de coordinación con personeros del ICE, funcionarios de la Dirección Generación de la Energía y el representante de la Unidad Contratación Administrativa, Notariado y Avalúos de la CNFL (según corresponde), se evidencia la participación de distintas dependencias, para validar el tema propuesto de Donación de las Líneas Eléctricas de Planta Hidroeléctrica El Encanto y Planta Hidroeléctrica Daniel Gutiérrez.**

**Con vista del oficio 7001-0020-2023 y documentos emitidos por la Dirección Generación de la Energía, no se determinó que se elaborara un documento formal, que establezca los lineamientos que regulen la administración, operación y la responsabilidad del mantenimiento de la línea de media tensión; según minuta 004-2022 del 20-01-2022: "...La CNFL tiene como objetivo trasladar las líneas de distribución y equipos, activos de la CNFL, que posee en la zona al ICE para contribuir al ordenamiento de la red eléctrica, debido a que para el presente año se cuenta con la aprobación de la Gerencia y de las Dependencias involucradas..."**

**En correo del 31-01-2023, la Gestora de la Dirección Distribución de la Energía suministra al profesional de auditoría el documento borrador "CONTRATO DONACION DE INFRAESTRUCTURA ENTRE LA COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ Y INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD", que se utilizará para llevar a cabo la donación de las líneas eléctricas.**

**Nota: El plazo de atención de la recomendación vence el 31-12-2023 (primera acción), para la segunda actividad, 28-02-2024, según oficio 7401-0012-2023 del 25-02-2023,**

adjunto a la nota de la Dirección Generación de la Energía 7001-0044-2023 del 27-02-2023.

## PROCESO GESTIONAR EL MANTENIMIENTO ELECTROMECAÁNICO

**1. ESTUDIO: 4.2.3 Mantenimiento a plantas de generación de electricidad. Referencia 1001-0081-2022**

**Oficio 1001-0287-2023 enviado el 10 de julio de 2023**

**DIRIGIDO:** Dirección Generación de la Energía

### RESULTADOS OBTENIDOS

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

## PROCESO DOTAR, MANTENER Y SOPORTAR LOS SERVICIOS DE TIC-TO

**1. ESTUDIO: 5.1.3. Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación y Sistemas de Información: Redes Eléctricas Inteligentes (REI). Referencia 1001-0031-2022**

**Oficio 1001-0178-2023 enviado el 19 de abril de 2023**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

### RESULTADOS OBTENIDOS

A la fecha de corte del 06-02-2023, las dos recomendaciones emitidas a la Dirección Comercialización se mantienen pendientes de atención, cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

Cabe indicar que la Recomendación 2) es una actividad de control permanente.

### RECOMENDACIÓN

*(proceso de control)*

Analizar y establecer las acciones que correspondan para definir un mecanismo para medir la calidad y el nivel de satisfacción de los clientes a los cuales se les ha instalado un medidor inteligente (AMI) en el área servida de la CNFL, con el fin de promover que los productos y servicios establecidos a través de éstos se base en un enfoque de eficiencia y mejoramiento continuo, y promover el cumplimiento de lo detallado en el apartado Otros Supuestos Generales, punto 4) Servicio Administrado de Infocomunicación de medición inteligente de electricidad (Medidores inteligentes AMI) y Beneficios cualitativos de implementar el servicio, según el Plan Financiero 2020, aprobado por el Consejo de Administración, acta Sesión Ordinaria No. 2490, capítulo III, artículo 1º, del 19-11-2019.

### SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

**En nota 4001-0153-2022 del 01-02-2022, emitida por la Dirección Comercialización, a la Jefatura en la anterior estructura organizacional: Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente (actualmente Área Mercadeo Relacional), se indica:**

*"...Esta la atiende la Unidad de Mercadeo y Gestión del cliente, realizando el análisis y las acciones pertinentes para la atención de lo indicado en la recomendación.  
Responder por medio del SIGED a más tardar el medio día del 04 de marzo de 2022..."*

**Sin embargo, en correo del 16-12-2022, la Dirección Comercialización comunicó al profesional de auditoría encargado:**

*"...de acuerdo con la conversación con el Sr. Arnaldo González, anterior Jefatura de la Unidad de Mercadeo y Gestión del cliente, referente a este tema, indica que, dentro de la encuesta de la CIER, se califica la satisfacción del cliente referente a la facturación, por ejemplo: errores en la facturación, tiempos en que recibe y paga el cliente la misma de manera muy general, durante este 2022 no se hizo la encuesta para atender este tema de calidad de servicios con medidores AMI..."*

**En consulta realizada el 13-01-2023 a la Jefatura del Área Mercadeo Relacional, indica:**

*"...que conforme lo estipulado en el Reglamento para el seguimiento e implementación de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, que se cita textualmente en su correo, el titular responsable de atender esta recomendación es quien debe preparar un informe para solicitar una ampliación total o parcial del plazo que originalmente contempló en el Plan de Acción propuesto para cumplir con la recomendación emitida por la Auditoría Interna.*

*Según lo indicado por el Sr. Arnaldo González, mediante un mensaje enviado el pasado viernes 16 de diciembre, por whatsapp, él es el titular responsable de atender esta recomendación, por lo que se sugiere que se le solicite la emisión del informe ya explicado anteriormente y en caso de no tener la recomendación atendida a la fecha, que se planteen las acciones que están pendientes y su fecha estimada de cumplimiento.*

*Lo anterior, por cuanto ni la suscrita ni ningún otro compañero del Área de Mercadeo Relacional, han sido nombrados titulares de esta recomendación, por lo que no estamos legitimados para solicitar una ampliación, según lo establecido en la norma de auditoría ya citada..."*

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

**En correo del 16-12-2022 la Dirección Comercialización comunicó al profesional de la auditoría encargado:**

*"...durante este 2022 no se hizo la encuesta para atender este tema de calidad de servicios con medidores AMI por varios factores: Cambios producidos por el Alineamiento Organización y no se contaba con contenido presupuestario para realizar un estudio de esta índole, por lo que se debe replantear para el 2023, se cuenta con una base de datos custodiada por el Sr. Andrés Umaña, que serviría como fundamento para hacer un estudio más dirigido a ese segmento de clientes que ya poseen medidores AMI en el área servida por la Unidad Sucursal Escazú.*

*Por otro lado, esta Dirección, ya giro instrucciones a la jefatura actual del Área de Mercadeo Relacional, para la atención de la recomendación de auditoría..."*

**En el correo mencionado se adjunta el oficio 4001-1672-2022 del 16-12-2022, mediante el cual, el director de la Dirección Comercialización solicita al Área Mercadeo Relacional:**

*"...Al respecto esta Dirección, le informa que se cuenta con una base de datos custodiada por el Sr. Andrés Umaña, que serviría como fundamento para hacer un estudio durante el 2023, dirigido a ese segmento de clientes que ya poseen medidores AMI en el área servida por la Unidad Sucursal Escazú.*

Remitir las evidencias de las acciones tomadas, antes del 21-12-22 vía SIGED, con el formato: acciones tomadas, responsables, fecha inicio y fecha fin...".

**Mediante correo del 16-01-2023, la Dirección Comercialización suministró al profesional de la auditoría el oficio 4160-0675-2022 del 23-12-2022, en el cual, la Jefatura Unidad Sucursal Guadalupe, anterior jefatura de la Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente, a cargo de este tema en la Dirección Comercialización, solicitó ampliación para la aplicación de recomendación de la Auditoría Interna comunicado en los resultados del servicio de auditoría 5.1.3. y se indica lo siguiente:**

*"...no se contaba con presupuesto para realizar la contratación de una empresa que realizara dicha labor, ya que para el año 2022 se planificó, desde el año 2021, realizar dos estudios de mercado...*

*...Si se toma en cuenta el Alineamiento Organizacional realizado, el Área Mercadeo Relacional, sería la dependencia que se encargaría de realizar las investigaciones y estudios de mercado, ya que la Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente desapareció....*

*...Tal y como se ha establecido con el Alineamiento Organizacional implementado por la Gerencia General, la dependencia responsable dentro de la Dirección Comercialización, en la elaboración de estudios de mercado, es el Área Mercadeo Relacional, por lo que considero oportuno direccionar esta recomendación a dicha dependencia para que atienda la misma..."*

**En el mismo correo se adjuntó el oficio 4001-1710-2022 del 23-12-2022, enviado por la Dirección Comercialización a las jefaturas de Unidad Sucursal Guadalupe y Área Mercadeo Relacional, donde se indica:**

**"...esta Dirección resuelve:**

*Aprobar la solicitud de ampliación de plazo y que dicho plan sea ejecutado por la Jefatura del Área de Mercadeo Relacional, dado los cambios de jefatura establecidos por el Alineamiento Organizacional 2022*

*Al respecto esta Dirección, le solicita al Área Mercadeo Relacional, efectuar una encuesta para hacer un estudio durante enero 2023, dirigido a ese segmento de clientes, que ya poseen medidores AMI en el área servida por la Unidad Sucursal Escazú, con el fin de medir la calidad y el nivel de satisfacción. Remitir las evidencias de las acciones tomadas, antes del 31-01-2023 vía SIGED..."*

**Es preciso hacer el señalamiento de que, el plazo de ampliación (citado en los párrafos anteriores) ya venció, pues, ante consulta efectuada el 06-02-2023 a la anterior Jefatura Área Mercadeo Relacional (actualmente, Directora Dirección Comercialización), sobre la atención de las acciones establecidas para la implementación de los aspectos señalados en la recomendación y plazos comunicados en el oficio 4001-1710-2022, del 23-12-2022, emitido por la Dirección Comercialización, indica:**

*"...se requiere de la definición de aspectos importantes para planificar el trabajo y preparar la encuesta, así como disponer de la base de datos y los contactos de los clientes que serán encuestados.*

*Lo anterior, considerando que el Área de Mercadeo Relacional, no había sido previamente notificada de este informe, ni participó en la entrega de los resultados del informe de Auditoría ni en el plan de trabajo que se había dispuesto por parte de la antigua jefatura de Mercadeo (mismo que fue incumplido).*

Todo lo anterior, hace que resultara imposible ejecutar ese trabajo durante el mes de enero 2023, máxime que todo el personal del área ingresó a laborar hasta el día 09 de enero, lo cual reduce los días laborales de ese período.

Se está coordinando con el Sr. Iván Montes, jefe ai del Área de Mercadeo Relacional, para que se prepare un programa de trabajo con las variables necesarias y que el mismo sea acorde con las posibilidades que existen en el Área para atender un trabajo de esta naturaleza, mismo que será revisado y avalado por esta Dirección y que les será comunicado a la Auditoría Interna...".

### RECOMENDACIÓN

(proceso de dirección)

Analizar y documentar las acciones de seguimiento por parte del Administrador del Contrato CNFL-ICE para la zona Escazú y las Áreas Técnicas de las Sucursales, sobre los medidores AMI actualmente instalados en toda la zona servida de la CNFL, para investigar y tratar de manera oportuna las causas que ocasionan los problemas presentados según el reporte que emite el Área LASIMEE, con el fin de disminuir el riesgo de recurrencia e impacto de estas incidencias ante futuras implementaciones, y dar garantía razonable sobre el cumplimiento del apartado Otros supuestos generales, punto 4) Servicio Administrado de Infocomunicación de medición inteligente de electricidad (Medidores inteligentes AMI) y Beneficios cualitativos de implementar el servicio, según el Plan Financiero 2020, aprobado por el Consejo de Administración, acta Sesión Ordinaria No. 2490, capítulo III, artículo 1º, del 19-11-2019.

### SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

**En el oficio 4001-0153-2022 del 01-02-2022, emitido por la Dirección Comercialización, a la Jefatura de la Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente (actualmente, Área Mercadeo Relacional), y a la Jefatura de la Sucursal Central, se indica:**

"...1-) La atiende el Jefatura de Unidad Sucursal Central para lo que debe gestionarlo en el Foro de Jefes de Área Técnica, para el análisis y acciones deben considerar algunas particularidades como: la garantía de los medidores de Escazú se gestionan con el contrato establecido con el ICE, las demás Sucursales la gestionan ante LASIMEE y este con el proveedor. Además, considerar en este análisis los motivos pueden ser tratables como los problemas de comunicación, los medidores quemados o robados.

Responder por medio del SIGED a más tardar el medio día del 02 de mayo de 2022...".

**En oficio 4180-0834-2022 del 14-12-2022 enviado por el Coordinador, Foro Jefaturas Técnicas al Director de la Dirección Comercialización, se indica:**

"...Todas las Áreas Técnicas de las Sucursales, sus tabletas cuentan con la configuración del Metercat, así como, con los lectores ópticos, lo que ha permitido realizar las pruebas en terreno y revisar detenidamente los medidores sin necesidad de cambiarlos, por lo cual, por el momento no se han reportado medidores para pruebas para reclamo por Garantía al proveedor...".

**En consulta realizada el 17-01-2023, a la jefatura del Área LASIMEE, sobre la existencia de reportes de medidores AMI, por reclamo de Garantía al proveedor, en correo de ese mismo día la jefatura del Área LASIMEE, suministró copia de los siguientes documentos:**

- **Oficio 4321-0153-2022 del 28-07-2022 enviado a la empresa ELMEC por el Jefe del Área LASIMEE con asunto "Envío de medidores por reclamo de garantía a la empresa ELMEC".**



- **Oficio 4180-0616-2022 del 06-09-2022 enviado por el Jefe, Área Técnica UNIDAD SUCURSAL CENTRAL, con asunto "Solicitud de Revisión de Medidores AMI por Garantía."**
- **Oficio 4321-0100-2022 enviado a la Jefatura, Área Técnica Sucursal Central.**
- **Oficio 4321-0263-2022 enviado a la Jefatura Sucursal Área Técnica, Sucursal Escazú.**
- **Oficio 4321-0004-2023, enviado a la Jefatura Área Técnica, Sucursal Guadalupe**
- **Oficio 4321-0227-2022 enviado por la Jefatura Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica a Área Sistemas de Medición con asunto "Retiro de medidores Región 2 ICE - RUD"**

**En los oficios suministrados por la jefatura LASIMEE, antes indicados, se observa que esta Área remite al administrador SIPROCOM y a las Áreas Técnicas de las Sucursales, la información con las observaciones que ocasionan el retiro o reparación del medidor AMI.**

**En el mismo correo la jefatura del Área LASIMEE, indica:**

*"... las notas que envían las sucursales a LASIMEE para el reclamo por garantía, se tramitan y se da respuesta a cada nota, por esta razón no se envía informes periódicos a las sucursales, ya que se contesta en el momento de la revisión de los medidores..."*

**En correo del 19-01-2023 la jefatura del Área LASIMEE indica:**

*"...El reporte "Listado de medidores ICE no conforme..." no se sigue generando. Esto se modificó al listado EXCEL que adjunto con el detalle de los medidores y la razón por la cual se desecha..."*

**En consulta realizada sobre las acciones que se han realizado, para el análisis y documentación de las causas que ocasionan los problemas presentados, según el reporte que emite el Área LASIMEE, en correo del 18-01-2023 el suplente del Administrador del Contrato CNFL-ICE, del Área Sistemas de Medición de la Unidad Tecnologías de Operación de Sistemas de Distribución, comunica al profesional de la auditoría:**

*"...podemos indicar que ASIME no cuenta con el recurso técnico (personal técnico en campo) para dar atención de medidores instalados en campo como podría ser una falla eléctrica, por lo cual para su atención se deberá de generar inspecciones a los servicios eléctricos instalados para que estos sean atendidos por las sucursales acorde a donde se detectó el problema...*

*...las labores de revisión, así como el análisis y seguimiento deberán ser tratados por el laboratorio de medidores, dado a que como se indicó al inicio de este párrafo, ASIME, no cuenta con los recursos para poder validar las condiciones, errores o problemas que presente un medidor mediante el sistema de medición AMI, Connexo Netsense 11.2 Región 2 CNFL - ICE..."*

**Ante consulta efectuada el 27-01-2023, a la Jefatura de la Sucursal Central y al Coordinador Foro Jefaturas Áreas Técnicas de las Sucursales, relacionada a si dichas dependencias, durante el año 2022, realizaron y documentaron las acciones de seguimiento, según información que remite LASIMEE, sobre la solicitud de revisión de medidores AMI por garantía o no, el 03-02-2023, la Jefatura consultada indica:**

*"...Dentro del campo acción de las áreas técnicas no se podría determinar la causa raíz del fallo de los equipos de medición asociados al software y hardware, correspondería a LASIMME mediante los insumos que se remiten por parte de las áreas técnicas ampliar sobre el mismo..."*

**A la fecha de corte 03-02-2023, no se determinaron acciones de seguimiento por parte de las áreas técnicas de las sucursales, para investigar y tratar las causas que ocasionan los daños (errores) que se remite por parte del área LASIMEE.**

**Notas:**

- 1) El contrato con el ICE se encuentra finalizado, según correos del 07-02-2023 y 09-02-2023, emitidos por el administrador de éste; la vigencia de la garantía (24 meses) fue hasta el 15-07-2021; el contrato fue firmado el 15-07-2019.**
- 2) Sobre nuevos contratos realizados para medidores AMI, ya sea para administración o adquisición (consulta efectuada al anterior Subdirector Dirección Comercialización), según correo de respuesta del 25-01-2023, se desprende que no precisa esta información.**

### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

**En correo del 18-01-2023 el suplente del Administrador del Contrato CNFL-IC, del Área Sistemas de Medición de la Unidad Tecnologías de Operación de Sistemas de Distribución, comunica al profesional de la auditoría:**

*".. es posible hacer una revisión de manera periódica la cual permite obtener los datos de los eventos generados por el medidor los cuales pueden abarcar los siguientes aspectos:*

- Manipulación del medidor.*
- Conexión directa.*
- Voltaje del lado de la carga con el relay desconectado.*
- Errores de memoria.*

*La obtención de los datos mencionados, también estarán limitados a que estos eventos tengan que ser reportados a las sucursales mediante correo electrónico, una vez que esto fue notificado, corresponde a la sucursal y posteriormente a LASIMEE la revisión de los medidores validando si existe o no algún daño en el mecanismo del medidor.*

*Por lo tanto, y como lo mencionamos en la conversación por teams, LASIMEE y las sucursales serían los encargados de analizar, revisar y documentar que tipo de correcciones o acciones se tomaron posterior a la atención del servicio eléctrico, ya que solo ellos pueden determinar de una manera oportuna, debido a que estos cuenta con el equipo así como personal técnico capacitado, para justificar y efectuar las recomendaciones, así como la aplicación de la garantía con fábrica en los casos que correspondan....".*

**En correo del 03-02-2023, la Jefatura de la Sucursal Central y Coordinador Foro Jefaturas Técnicas, señala:**

*...Desde las Áreas Técnicas se ejercen controles para minimizar la incidencia de averías y a la vez daños del medidor productos de efectos asociados a la instalación, transporte y componentes de acople; para minimizar estas afectaciones desde las áreas técnicas ya existen implementadas variables para la revisión de presión en bornes de bases de medidores y el torque ejercido en los conductores de las bases para evitar averías producto del recalentamiento...*

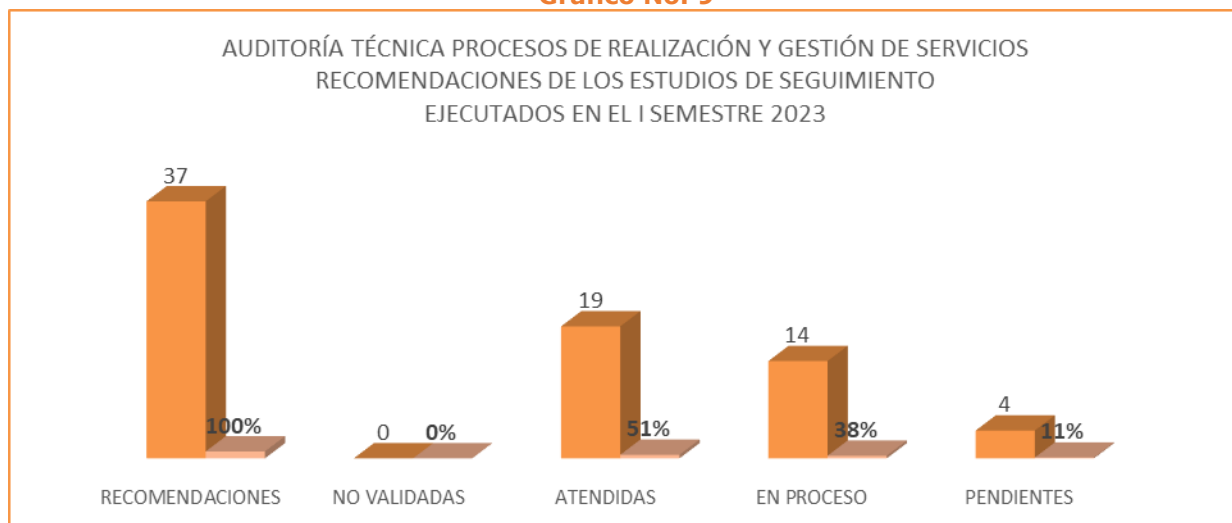
*"...desde el foro de jefes técnicos estaríamos promoviendo un acercamiento con el laboratorio de medidores para que nos retroalimenten de la causa raíz y adoptar las mejores prácticas para minimizar el riesgo e impacto en donde el daño sea producto de las operaciones de los equipos de medición que se efectúan en las áreas técnicas de la Dirección Comercialización..."*

## SEGUIMIENTO SERVICIOS PREVENTIVOS

Durante el primer semestre del 2023, no se realizaron seguimientos sobre servicios preventivos comunicados a la Administración en periodos anteriores.

Como resultado de los seguimientos efectuados en este semestre, se determinó que de **19** estudios de seguimientos programados para el año 2023, se concluyeron **09** de los cuales, para el primer semestre de 2023, de 38 recomendaciones formuladas a la Administración, una fue desestimada, se les dio seguimiento en este semestre a **37 (100%)**, **19 (51%)** fueron atendidas, **14 (38%)** están en proceso y **4 (11%)** están pendientes, tal como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 9



**Fuente:** Registro Especial Estadísticas Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios, GPAX /2023, Sistema Gestión Documental Auditoría

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

Tabla No. 13

ÁREA AUDITORÍA TÉCNICA PROCESOS DE REALIZACIÓN Y GESTIÓN SERVICIOS									
SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES VALIDADAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2023									
Oficio	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se eleva Resultado del Seguimiento	Oficio del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado			Justificada
						Atendida	Proceso	Pendiente	
1001-0186-2022	06-04-2022	Gerencia General	Gerencia General	1001-0165-2023	1	0	1	0	Si
1001-0031-2022	28-01-2022	Dirección Comercialización	Gerencia General	1001-0178-2023	2	0	0	2	Si
1001-0316-2022	30-06-2022	Dirección Comercialización	Dirección Comercialización	1001-0234-2023	19	8	9	2	Si
1001-0120-2022	24-03-2022	Gerencia General	Gerencia General	1001-0240-2023	1	0	1	0	Si
1001-0099-2022	04-03-2022	Dirección Generación de la Energía	Dirección Generación de la Energía	1001-0282-2023	7	6	1	0	Si

1001-0318-2022	01-07-2022	Dirección Generación de la Energía	Dirección Transformación y Gestión Tecnológica	1001-0283-2023	3	2	1	0	N.A.
1001-0191-2022	07-04-2022	Gerencia General	Gerencia General	1001-0285-2023	1	1	0	0	Si
1001-0081-2022	21-02-2022	Dirección Generación de la Energía	Dirección Generación de la Energía	1001-0287-2023	2	2	0	0	N.A.
1001-0725-2022	21-12-2022	Unidad Tecnologías de Información y Comunicación	Dirección Transformación y Gestión Tecnológica	1001-0313-2023	1	0	1	0	Si
<b>Total, Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios</b>					<b>37</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	

**Fuente:** Sistema Gestión Documental Auditoría Interna, Registro Especial Estadísticas Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios, GPAX /2023

**Siglas:** N.A.: No aplica.

**Nota:** Es necesario señalar que se ha debido trasladar a la Gerencia General la atención correspondiente a las recomendaciones validadas en proceso de cuatro informes de seguimiento, debido que se venció el plazo establecido para atender las medidas correctivas por parte de la dependencia encargada.

### 3.3 UNIDAD AUDITORÍA ATENCIÓN DE DENUNCIAS, GOBERNANZA E INNOVACIÓN

#### SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORME COMUNICADO A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2023

#### PROCESO EVALUAR EL DESEMPEÑO EMPRESARIAL Y ADMINISTRAR LA MEJORA CONTINUA

##### 1. SERVICIO: 6.1.2 Atención índice de capacidad de gestión (ICG)

Proceso: Evaluar el desempeño empresarial y administrar la mejora continua. Alcance: Acciones llevadas a cabo por la Administración para tender las brechas identificadas para alcanzar el nivel requerido del índice de capacidad de gestión emitido por la Contraloría General de la República

**Oficio 1001-0288-2023 enviado el 10 de julio de 2023**

**DIRIGIDO:** Dirección Estrategia Empresarial

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la validación de las acciones para la aplicación de las prácticas recomendadas por la Contraloría General de la República, para atender los desafíos descritos en el informe de seguimiento DFOE-CAP-SGP-00006-2021. Así como comprobar que se han planificado e implementado acciones para reducir las brechas existentes en la aplicación de la herramienta de autoevaluación para alcanzar el nivel requerido del índice de capacidad de gestión.

Ley General de Control Interno No. 8292, Artículo 3 Facultad de promulgar normativa técnica sobre control interno; Artículo 8 Concepto de sistema de control interno; Artículo 12 Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno, inciso c); Artículo 15 Actividades de control, inciso iii.

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República No. 7428, Artículo 12.- Órgano rector del Ordenamiento.

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 b, c y d; 4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 1.7 Rendición de cuentas sobre el SCI; 2.1 Ambiente de control, inciso a y c; 4.2 Requisitos de las actividades de control; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.5.1 Supervisión constante; 5.6.1 Confiabilidad; 5.6 Calidad de la información; 6.1 Seguimiento del SCI.

Norma Técnica Nacional NTN-001 Lineamientos para la Conformación de Expedientes Administrativos con fecha del 08-07-2020, publicada en el Alcance No. 168 de La Gaceta No. 165 del 8-07-2020, Junta Administrativa del Archivo Nacional, Apartado 5.7 Consideraciones especiales para el expediente electrónico.

Reglamento para la Gestión Documental con fecha del 20-12-2018, Artículos 33, 34, 35 y 36.

Política General para la Aplicación del Sistema de Control Interno, ítem 3 y 6 con fecha del 07-07-2015-CNFL.

## RECOMENDACIONES

*(gestión del riesgo)*

**1) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que, en el expediente administrativo del cumplimiento del ICG, se incorpore, en forma completa, la evidencia que soporta las acciones del índice reportadas como cumplidas.**

*(gestión del riesgo)*

**2) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que, en el expediente administrativo del cumplimiento del ICG, se incorpore, en forma completa, las razones que limitan el avance al siguiente nivel de madurez (respuestas No), según lo solicitado por la CGR.**

*(procesos de control)*

**3) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que se organice el expediente administrativo del ICG, asociado con los respaldos de evidencias suministradas y gestiones realizadas para recabar la información, de forma que cumpla, con lo establecido en el Reglamento para la Gestión Documental y la Norma Técnica NTN-001 Lineamientos para la Conformación de Expedientes Administrativos.**

*(gestión del riesgo)*

**4) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que se atiendan las causas que limitan el seguimiento integral de la propuesta de atención del ICG aprobada en la reunión de la Dirección Empresarial del 12-05-2022 y la coordinación, por parte de las dependencias responsables, de ejecutar las mejoras contenidas en el plan de acción.**

*(procesos de control)*

**5) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para asegurar se preparen informes de cierre de los planes de acción que se definan anualmente del ICG, que incluya la metodología de cálculo y el porcentaje de avance. Es conveniente que dicho Informe se incluya en el expediente administrativo correspondiente.**

*(gestión del riesgo)*

**6) Tomar las acciones que correspondan, dejando evidencia documental de ello, para que valore establecer, en cada práctica del ICG con acciones a implementar, los mecanismos de verificación para el cumplimiento de cada una de éstas.**

### SERVICIOS DE AUDITORÍA EN EJECUCIÓN CON INFORME PARCIAL COMUNICADO

Durante el primer semestre del 2023 no se presentaron servicios de auditoría en dicho estado.

### SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE COMENTAR CON EL AUDITADO

Durante el primer semestre del 2023 no se presentaron servicios de auditoría en dicho estado.

## SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN POR LA JEFATURA

Durante el primer semestre del 2023 no se presentaron servicios de auditoría en dicho estado.

En resumen, la programación del Plan de Trabajo Anual 2023 consideró **3** servicios de auditoría: se concluyeron **1 (33,3%)** con informes comunicados a la Administración; **0 (0%)** concluidos con informes en proceso de comentar con el auditado; **0 (0%)** concluidos en proceso de comentar en proceso de revisión por la jefatura y **2 (66,6%)** servicios pendientes.

A continuación, se presenta gráficamente:

**Gráfico No. 10**



**Fuente:** Registro Especial Estadísticas Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación, GPax /2023, Sistema Gestión Documental Auditoría

**Tabla No. 14**  
**Resumen Servicios Comunicados**  
**Correspondientes al Primer Semestre 2023**

No.	Nombre	Oficio de Comunicación Resultados	Dirigido a
1	6.1.2 Atención índice de capacidad de gestión (ICG)	1001-0288-2023	Dirección Estrategia Empresarial

**Fuente:** Registro Especial Estadísticas Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación, GPax /2023, Sistema Gestión Documental Auditoría

## SERVICIOS DE AUDITORÍA EN EJECUCIÓN CON INFORME PARCIAL EN REVISIÓN POR LA JEFATURA

Durante el primer semestre del 2023 no se presentaron servicios de auditoría en dicho estado.

## SERVICIOS DE AUDITORÍA EN PROCESO DE EJECUCIÓN

Durante el primer semestre del 2023 no se presentaron servicios de auditoría en dicho estado.

### CONSIDERACIONES

Sobre la ejecución de las labores desempeñadas por la Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación, no se determinan consideraciones de especial atención.

## SERVICIOS PREVENTIVOS

Durante el primer semestre del 2023, no se comunicaron servicios preventivos, adicionales a los que se derivaron de los servicios de auditoría realizados.

## ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO

### SEGUIMIENTO SERVICIOS DE AUDITORÍA

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

### PROCESO EVALUAR EL DESEMPEÑO EMPRESARIAL Y ADMINISTRAR LA MEJORA CONTINÚA

#### 1. ESTUDIO: Resultados del seguimiento 6.1.9 Gobierno Corporativo

**Oficio 1001-0326-2023 enviado el 19 de julio de 2023**

**DIRIGIDO:** Consejo de Administración

### RESULTADOS OBTENIDOS

De las 17 recomendaciones emitidas, 15 se encuentran atendidas y 2 se encuentran pendientes con la justificación correspondiente.

Al respecto,

- Es conveniente que el Consejo de Administración se asegure la actualización de la Declaración del Apetito y que la Administración cuente con un mecanismo de aplicación de cambios de esta, en caso de que se autoricen modificaciones a la Estrategia, así de cómo se evaluará el resultado esperado, según los planes y programas que se asocian a dicha Declaración.



- Medida permanente: Es conveniente que todo ajuste al documento Marco Orientador Establecimiento y funcionamiento de la Gestión Integral de Riesgos en la CNFL sea sometido a aprobación del Consejo de Administración, dada la relevancia estratégica del tema.
- Medida permanente: Es conveniente la Administración se asegure continuar incluyendo en las solicitudes, al Consejo de Administración, de ajuste a la Estrategia Empresarial las variaciones de los indicadores y metas y su incidencia en la declaración del apetito de riesgo.
- Es conveniente se asegure se atienda periódicamente lo aprobado por el Consejo de Administración como mecanismo para atender la Política de Transparencia y Acceso de la Información, el cual es: "Presentación de informe anual de cumplimiento de Política".
- Es conveniente que todo ajuste al documento Código de Ética y Conducta de la CNFL sea sometido a aprobación del Consejo de Administración, dada la relevancia estratégica del tema.
- El Reglamento de Clasificación y Valoración fue aprobado por el Consejo de Administración en la Sesión No. 2557, del 13-07-2021 y en dicho documento, se establece entre otros aspectos, los siguientes: "...Este capítulo se complementa con lo dispuesto en el Procedimiento actualización de los descriptivos del Manual de clases de puestos y el Procedimiento actualización del Manual de clases de puestos...". Asimismo, en el documento Procedimiento Actualización de los descriptivos del Manual de clases de puestos, aprobado por el Gerente General el 18-08-2021, se establece que dicha instancia es quien aprueba la propuesta para la actualización de los descriptivos del Manual de clases de puestos. Cabe indicar que el Manual de clase de puestos es el compendio descriptivo de clases de puestos; una actualización del descriptivo que apruebe el Gerente General sobre una clase de puesto existente corresponde también a una actualización del contenido del Manual; no así sobre la creación o eliminación de una clase de puesto.
- El Consejo de Administración autorizó, en el Plan de acción propuesto por la Administración para atender la recomendación que: "Una vez finalizadas la Negociación de la Convención Colectiva que actualmente está en proceso, se solicitará realizar un análisis del RIT, que contemple la nueva versión de la Convención Colectiva y leyes conexas." En la Sesión No. 2622 del 8-03-2023 el Consejo de Administración, conoce y aprueba la propuesta de la convención colectiva. La Gerencia General mediante oficio 2020-0310-2023 del 13-03-2023, remite la solicitud de homologación de la Convención Colectiva al Ministerio de Trabajo y el trámite a la fecha se mantiene en proceso. Debido a lo anterior no se ha iniciado con la actividad de revisión del Reglamento Interior de Trabajo.

#### RECOMENDACIÓN

*(procesos de control)*

1) Tomar las acciones que correspondan para que el CA disponga de una herramienta de control que le permita atender lo dispuesto en el inciso 4.3 Juntas Directivas de las Empresas del ICE y Presidencia Ejecutiva de *Política de Transparencia y Acceso de la Información*.

#### SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

**La Gerencia General mediante el oficio 2001-1129-2022 del 27-09-2022 remite al Consejo de Administración informe del 15-09-2022 sobre el avance del plan de acción del Gobierno Corporativo, en el cual se indica lo siguiente:**

*"Acción 1: La ejecución de la acción aún no es posible por su naturaleza y programación, por lo que se encuentra al día."*

**Cabe indicar que en la Política de Transparencia y Acceso de la Información del Grupo ICE se establece:**

**"...4.3 Juntas Directivas de las Empresas del ICE y Presidencia Ejecutiva del ICE**

**a. Fiscalizar el cumplimiento de la Política de Transparencia y Acceso de la Información Pública en sus respectivas empresas.**

...

**6. CONTENIDO DE LA POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

...

**6.2 Accesibilidad**

*La información que publique el ICE y sus empresas deberá ser clara, oportuna, completa, actualizada, veraz, en formato abierto y de fácil acceso..."*

**Es conveniente se asegure se atienda periódicamente lo aprobado por el Consejo de Administración como mecanismo para atender la Política, el cual es: "Presentación de informe anual de cumplimiento de Política".**

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

**En consulta realizada a la Secretaría del Consejo de Administración, por medio de correo electrónico del 5-07-2023, se informó a esta Auditoría el mismo día:**

*"...En relación con la recomendación No. 3 la herramienta de control es la presentación de informe anual de cumplimiento de Política, la cual empieza a regir a partir de la aprobación del nuevo documento en marzo 2023 y se incluirá para el próximo corte a diciembre de 2023."*

#### **RECOMENDACIÓN**

*(procesos de control)*

2) Analizar la posibilidad de solicitar a la Gerencia General, aplicar el seguimiento respectivo que le permita actualizar el RIT y someterlo conocimiento y aprobación del CA.

**Nota: Considérese el tiempo requerido para negociar la Convención Colectiva de los trabajadores con respecto al riesgo de no contar con el RIT actualizado.**

#### **SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)**

**El Consejo de Administración autorizó, en el Plan de acción propuesto por la Administración para atender la recomendación que: "Una vez finalizadas la Negociación de la Convención Colectiva que actualmente está en proceso, se solicitará realizar un análisis del RIT, que contemple la nueva versión de la Convención Colectiva y leyes conexas."**

**En el sitio intranet de la CNFL / documentos vigentes aparece publicado el documento "Reglamento Interior de Trabajo del 06-09-1971."**

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

**Ante consulta realizada por esta Auditoría, sobre el estado de la recomendación, la Secretaría del Consejo de Administración, en correo electrónico del 19-07-2023 comunicó:**

*"...En la sesión extraordinaria 2622 del 8 de marzo de 2023 el Consejo de Administración, conoce y aprueba la propuesta de la convención colectiva, donde se toma el acuerdo 2020-0076-2023 del 9 de marzo de 2023 dirigido al gerente general de la CNFL, José Mario Jara Castro y al Consejo Directivo del ICE".*

La Gerencia General mediante nota 2020-0310-2023 la cual se adjunta a este correo, remite la solicitud de homologación de la Convención Colectiva al MTSS, en consulta a la Gerencia se nos informó que ha solicitado información adicional pero el trámite a la fecha se mantiene en proceso. Debido a lo anterior no se ha iniciado con la actividad de revisión del Reglamento interior de Trabajo, como se estableció en el Plan de Acción...”

### SEGUIMIENTO SERVICIOS PREVENTIVOS

Para determinar si la Administración emprendió acciones asociadas con los servicios preventivos (de advertencia y asesorías) comunicados en los oficios de Auditoría Interna remitidos en períodos anteriores, en el primer semestre se efectuaron los estudios de seguimiento siguientes:

### PROCESO GESTIONAR LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

#### **1. ESTUDIO: Resultados del seguimiento al Servicio Preventivo asociado con el estudio especial 6.1.3 Seguimiento de la gestión pública. Aplicación de prácticas de seguridad de la información en las instituciones públicas. Referencia DFOE-CAP-2262. Referencia 1001-0412-2022**

**Oficio 1001-0247-2023 enviado el 15 de junio de 2023**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

En el documento adjunto se refleja que las 14 advertencias, comunicadas en el oficio de servicio preventivo, se mantienen; la Administración señaló que no se ha finalizado la etapa de identificación de brechas, la cual debe estar concluida para establecer “*las actividades a realizar, para atender las oportunidades de mejora.*”

El director de la Dirección Transformación y Gestión Tecnológica indicó: “*...Hemos sido parte de muchos cambios que se han dado en la organización en los últimos meses, lo que ha también nos lleva a ser conscientes sobre el plazo necesario para atender a cabalidad el compromiso, de ahí que se esté vislumbrando un cambio en la fecha establecida para el cumplimiento...*”

**Resulta importante resaltar la importancia que tiene para la CNFL el contar con un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI) consolidado, de manera que la accesibilidad de la información sea eficiente y que se asegure la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información estratégicos, para el cumplimiento de los objetivos empresariales y para minimizar los riesgos de seguridad, especialmente cuando se han observado ejemplos claros en el acontecer nacional de ataques a los sistemas de información de instituciones.**

#### **ADVERTENCIA (1001-0412-2022)**

Asegurarse que la CNFL cuente con un sistema de gestión de la seguridad de la información (SGSI) consolidado<sup>12</sup> debidamente alineado con la estrategia empresarial de tecnologías de información y se mida su efectividad, para gestionar eficientemente la accesibilidad de la

<sup>12</sup> Marco General para la Gestión de Seguridad de la Información que incluye la gestión de la seguridad de información obtenida por tecnologías de información y tecnologías operativas, estas últimas que soportan infraestructura crítica para la prestación del servicio público de electricidad.

información y asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información minimizando los riesgos de seguridad.

Asimismo, como parte de los elementos de dicho SGSI:

**F.1** Asegurarse que la Administración formule, oficialice y brinde seguimiento al cumplimiento de documentos normativos que permitan asegurar una protección razonable de los activos tecnológicos y de la información, su clasificación según confidencialidad, integridad y disponibilidad y el establecimiento de un Plan de capacitación, formación y actualización para el personal encargado en seguridad de la información y ciberseguridad.

**F.2** Asegurarse que en la CNFL se haya valorado la conveniencia de contar con un comité de seguridad de la información que impulse, vele y responda por la estrategia de seguridad de la información empresarial.

**F.3** Asegurar que la Administración formalice e implemente planes, procesos y procedimientos para el manejo de incidentes de seguridad y ciberseguridad (planes de respuesta), que incorporen la identificación y clasificación de incidentes y servicios, mecanismos alternos de adaptación del personal ante incidentes, coordinación con las partes interesadas, mecanismos y tiempos de recuperación, pruebas de recuperación, pérdida máxima de información asumible por recuperación, afinamiento del proceso de recuperación ante nuevos sistemas, indicadores para medir el grado de seguridad que se logra alcanzar con la aplicación de las medidas ejecutadas como respuesta a los simulacros o pruebas de incidentes realizadas; incorporación de lecciones aprendidas así como, formulación de planes de acción, tomando en cuenta el resultado de vulnerabilidades obtenido, para que sean subsanadas.

**F.4** Asegurar que la Administración formalice planes de recuperación de incidentes con estrategias para minimizar los efectos de un desastre (naturales, ataques cibernéticos y cualquier otro evento disruptivo) y que permitan que la empresa continúe operando o reanude rápidamente las operaciones importantes.

**F.5** Asegurarse que en la gestión de riesgos empresarial se incorpore la seguridad de la información, su marco normativo, el análisis, el impacto, las medidas para la administración y el monitoreo de los riesgos de seguridad de la información, la asignación de los recursos para las acciones de mitigación de riesgos, los roles y responsabilidades de los encargados de la gestión de riesgos, la tolerancia-límite de riesgo aceptable de la empresa y mecanismos para la identificación de desviaciones conforme al nivel y los tipos de riesgos.

Asimismo, se identifique la información crítica y sensible de la empresa, se cuente con una matriz de riesgo de los activos relacionados con la información crítica indispensable para el correcto funcionamiento de los procesos de la CNFL, así como información sensible que debe protegerse del acceso de personas no autorizadas, en todos los tipos de soporte; un control de inventario de todos los activos y dispositivos informáticos de la empresa, categorizado por criticidad, actualizado periódicamente y documentado mediante un expediente que permita identificar el personal que elaboró y aprobó el inventario así como su fecha de formulación.

**F.6** Asegurarse que la CNFL integre la seguridad de la información a los distintos procesos empresariales, para gestionar eficientemente la accesibilidad de la información y asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información minimizando los riesgos de seguridad de la información, incluyendo estudios de impacto para evitar la pérdida de activos de información.

**F.7** Asegurarse que en la CNFL se establezca mecanismos que permitan mantener la confidencialidad de la información crítica y sensible, tanto durante su custodia como en el proceso de transmisión entre el emisor y el receptor.

**F.8** Asegurarse que la Administración defina los requisitos técnicos y de idoneidad del perfil que debe poseer el personal encargado en seguridad de la información y ciberseguridad.

**F.9** Asegurarse que la Administración formule e implemente un plan de capacitación empresarial con actividades periódicas y evaluaciones de percepción sobre las reglas, obligaciones, responsabilidades del personal, procedimientos básicos de gestión de incidentes, ethical hacking, entre otros temas de seguridad de la información y ciberseguridad.

**F.10** Asegurarse que la Administración haya valorado la conveniencia de incorporar acuerdos de confidencialidad o no divulgación de la información en los lineamientos sobre los roles y responsabilidades para los encargados de la seguridad de la información.

**F.11** Asegurarse que la CNFL conozca y valore la pertinencia de emplear, en lo aplicable y vinculante, el marco normativo y protocolos establecidos por el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) en materia de seguridad de la información.

**F.12** Asegurarse que en la CNFL se haya valorado incorporar en el Código de ética y conducta el comportamiento esperado acerca de la recolección y manejo de la información sensible o crítica, considerando además del concepto de confidencialidad, los términos de discreción, tratamiento, resguardo y manipulación de los activos de información, con el propósito de minimizar los riesgos de seguridad de la información.

**F.13** Asegurarse que la CNFL disponga de un programa de concientización permanente hacia el personal sobre la seguridad de la información acorde con los procedimientos y políticas relacionados, que considere las expectativas de la empresa sobre la concientización de los contratistas, el reporte de violaciones de seguridad de la información y que genere conciencia situacional ante incidentes, el cual se actualice considerando lecciones aprendidas de los incidentes de seguridad de la información.

**F.14** Asegurarse que se cuenta con un expediente sobre los respaldos que se custodien a lo externo de la CNFL, que evidencie los contratos realizados entre las partes, así como las condiciones del servicio contratado.

#### **SITUACIÓN ACTUAL DE LAS 14 ADVERTENCIAS (SE MANTIENEN)**

**En correo electrónico remitido a la Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación por la Dirección Transformación y Gestión Tecnológica el 21-02-2023 se indicó que, las dos primeras acciones señaladas en el Plan establecido fueron atendidas.**

**Con respecto a la tercera acción "Analizar las advertencias del anexo 1001-0412-2022 y definición de las brechas y establecer las actividades atinentes", la cual se relacionada con las actividades indicadas en la advertencia, se comunicó que "...Se encuentra en proceso y para este 2023 se ha iniciado informando a los integrantes su participación en el equipo, coordinación a lo interno para definir las actividades a realizar y posteriormente hacer las convocatorias, con el fin de iniciar con la revisión del anexo y definir las actividades...".**

**En la respuesta aclaratoria brindada por correo el 16-03-2023, ante consulta realizada por esa Auditoría al enlace de la Gerencia General sobre la implementación de la tercera acción y el respaldo respectivo, se indicó lo siguiente:**

*"...Con base a lo solicitado, para la atención del punto "Analizar las advertencias del anexo 1001-0412-2022 y definición de las brechas y establecer las actividades atinentes." el plazo establecido es el 30 junio 2023, este punto se atenderá de la siguiente forma:*

*1. Se conforma el equipo interdisciplinario con los siguientes integrantes:*

- Sergio Méndez Fernandez (Coordinador)
- Walter Delgado Angulo (Relator)
- Daniel Abarca Vargas
- Céspedes Barrantes Jaidy
- Francisco Mata Bolaños
- Ricardo Puertas Jinesta
- Silvia Rojas Solís
- Jeffry Barrientos Campos
- Luis Esteban Vargas Jiménez

*2. Se planifica realizar al menos las siguientes sesiones:*

*En marzo el miércoles 22 y miércoles 29.*

*En abril miércoles 12 y miércoles 26.*

*En mayo miércoles 3 y miércoles 17*

*En junio miércoles 7 y miércoles 21*

*Una vez concluida la etapa de análisis de identificación de brechas se establecerán las actividades a realizar, para atender las oportunidades de mejora.*

*Es importante comentar que el equipo que atiende lo relacionado a la seguridad de la información y ciberseguridad, a la fecha no ha podido avanzar con este trabajo dado que se han atendido múltiples eventos de seguridad, contrataciones, consultas y auditorías y cabe resaltar que en la actualidad la Oficialía de Seguridad cuenta con un único recurso dedicado..".*

**Mediante correo electrónico del 14-06-2023, ante solicitud de la Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación de validar la respuesta brindada en el correo del 16-03-2023 por el anterior director, la jefatura actual de la Dirección Transformación y Gestión Tecnológica señaló lo siguiente:**

*"...En el correo adjunto de Marcial Solís, jefe del Área de Gobierno de Tecnología, encontrarás la validación, información de respaldo y estatus real del punto que me solicitaste revisar. Hemos sido parte de muchos cambios que se han dado en la organización en los últimos meses, lo que ha también nos lleva a ser conscientes sobre el plazo necesario para atender a cabalidad el compromiso, de ahí que se esté vislumbrando un cambio en la fecha establecida para el cumplimiento..."*

**El correo citado del jefe del Área de Gobierno de Tecnología, de la misma fecha, señala lo siguiente:**

"...La consulta sobre la respuesta aportada por Ronald continúa siendo válida con respecto a la conformación de los equipos, la realización de las sesiones, la identificación de brechas, el establecimiento de las actividades a realizar y que además la oficialía continúa contando con un único recurso para la atención de todo lo pertinente a la seguridad de la información.

Respecto a las actividades realizadas, específicamente del punto "2. Se planifica realizar al menos las siguientes sesiones", le informo sobre el desarrollo de las sesiones y la evidencia correspondiente:

- Se realizó una sesión el 09 de febrero que no estaba planificada, ver minuta número 13.
- Sesión marzo miércoles 22, ver minuta número 016.
- Sesión marzo miércoles 29. Se canceló la sesión por atención de otras prioridades de parte de la Oficialía.
- Sesión abril miércoles 12, ver minuta número 028.
- Sesión abril miércoles 26. Se canceló la sesión debido a que los participantes no podían asistir a la sesión.
- Sesión mayo miércoles 03, ver minuta número 022
- Sesión mayo miércoles 17 ver minuta número 029.
- Sesión junio miércoles 7, ver minuta número 030, en proceso de firmas.

En estas sesiones se elaboró una matriz para realizar el análisis de las 14 advertencias, en este instrumento se están identificando las acciones necesarias para poder atenderlas. Se adjunta matriz con el avance al día de hoy. **Ver archivo "001 Atencion Advertencias.xlsx"**.

Sin embargo, aunque se ha cumplido en gran parte con el plan de las sesiones, el avance no es el esperado, esto debido a las siguientes razones:

- Análisis y definición del portafolio de Iniciativas y proyectos de Ciberseguridad para atender la estrategia empresarial 2023-2027.
- Atención de alertas de seguridad enviadas por organizaciones como el CSIRT-MICITT, Comité de Crisis Corporativo.
- Proceso de análisis de vulnerabilidades en subestaciones.
- Proceso de adopción e implementación de un SOC en la CNFL.
- Proceso de contratación del análisis de vulnerabilidades.
- Participación del equipo de la Oficialía en capacitaciones, foros y sesiones en las que se solicita su intervención, por ejemplo: sesiones en la Asamblea Legislativa, MICITT y otras.
- Consultas varias sobre seguridad de la información. Requerimientos de análisis de vulnerabilidades por otras dependencias de la organización, compartición de datos con terceros.
- Auditorias como la 5.8.2 Gobernanza de las TI-TO y Arquitectura de Información, que ha requerido información de seguridad de la información.

Analizando la situación actual considero que el plazo para poder atender lo requerido en este punto, se debe extender al menos al 31 de agosto, en este tiempo se continuará con las siguientes actividades:

1. Sesiones quincenales hasta el 31 de agosto.
2. Realizar sesiones con el Proceso de Sistemas de Gestión e Innovación de la Dirección Estrategia Empresarial, para detallar el proceso de implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).
3. Finiquitar la matriz de análisis y planificación de las 14 recomendaciones...".

Si bien se indican fechas para la realización de las sesiones de trabajo del equipo multidisciplinario y para el cumplimiento de las nuevas actividades señaladas, y en el archivo *001 Atencion Advertencias.xlsx* se incorporan acciones a realizar para la atención de la mayoría de las advertencias señaladas en el oficio del servicio preventivo, sólo para una de las acciones propuestas se incluye un plazo de implementación. Asimismo, en la información recibida no se logró identificar evidencia de la atención de las advertencias citadas.

Sobre el particular, se requiere resaltar la importancia que tiene para la CNFL el contar con un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI) consolidado, de manera que la accesibilidad de la información sea eficiente y que se asegure la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información estratégicos, para el cumplimiento de los objetivos empresariales y para minimizar los riesgos de seguridad, especialmente cuando se han observado ejemplos claros en el acontecer nacional de ataques a los sistemas de información de instituciones.

## PROCESO GESTIONAR LA CADENA DE ABASTECIMIENTO

**2. ESTUDIO: Resultados del seguimiento al Servicio Preventivo de Asesoría asociado con el estudio 6.2.1.1 Nuevo modelo de gestión de compra pública: Nivel de preparación de la CNFL para su implementación. Referencia 1001-0103-2022.**

**Oficio 1001-0255-2023 enviado el 26 de junio de 2023**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

### RESULTADOS OBTENIDOS

De las 11 asesorías comunicadas en el oficio de servicio preventivo, al 29-11-2022 y validado con corte al 23-06-2023, 7 se encuentran en mejora y 4 se mantienen, en estas últimas las condiciones que dieron origen a las asesorías y riesgos comunicados se mantienen. Cabe indicar que:

- **No se evidenció la elaboración de un lineamiento que establezca mecanismos de coordinación con otras instituciones y partes interesadas donde se defina enlaces que coadyuven en el proceso preparatorio ante la implementación de la Ley General de Contratación Pública No. 9986.**
- **Mediante revisión de la información se observó que la Administración elaboró el borrador del documento Informe de Ejecución Contractual, entre los ítems que lo conforman incluye la fecha de conclusión o entrega, revisión del material o servicio, gestión del pago, las condiciones externas que puedan afectar la ejecución contractual (tipo de cambio condiciones climáticas, etc.) y el seguimiento al equilibrio económico de los contratos; no se determinó que dicho instrumento sea declarado como un mecanismo de control formal para monitorear de forma periódica (el antes y durante) del proceso de contratación, adicional a que sea parte del expediente de la contratación cuando el bien o servicio haya sido recibido a satisfacción.**
- **No se determinó que se comunique a la Administración Superior de la CNFL los resultados de la evaluación integral periódica de indicadores de gestión de bienes y servicios efectuados en la CNFL, a través de informes de contratación de bienes y servicios clasificados por tipos de contratación y dependencias,**



considerando el monto en recursos financieros que destina la CNFL para la contratación pública.

- Sobre la valoración de riesgos inherentes, la Administración acordó que no se identificaron riesgos nuevos y que el identificado es el "incumplimiento de normativa interna y externa"; sin embargo, para este análisis solamente participaron dos funcionarios del Proceso de Gestión de Riesgos y Control Interno y tres funcionarios de la Unidad Proveeduría Empresarial; no se determinó la participación de niveles representativos de otras dependencias.
- Es responsabilidad de la Administración, asegurar programas permanentes de Ética aplicada a los procesos de contratación de bienes y servicios para el personal involucrado por primera vez en la gestión de contratación de bienes y servicios.

#### ASESORÍA 2)

2) Establecer mecanismos de coordinación con otras instituciones y partes interesadas, a través de un lineamiento o una regulación, donde se defina enlaces para que coadyuven en el proceso preparatorio ante la implementación de la Ley General de Contratación Pública No. 9986.

#### SITUACIÓN ACTUAL (SE MANTIENE)

Con correo electrónico del 31-07-2022, el jefe de la Unidad Logística de la CNFL consultó a la Unidad de Servicios de Proveeduría de la Contraloría General de la República lo siguiente:

*"...En representación del equipo implementador de CNFL, que se encuentra desarrollando las diferentes acciones en procura de atender la implementación de la Ley General de Contratación Pública No. 9986 a partir del 01 de diciembre 2022, me gustaría consultarles, si de parte de la Contraloría se están promoviendo integraciones entre las diferentes proveedurías del sector público, para que entre todas se puedan compartir experiencias, lecciones aprendidas, actividades y puntos de control, entre otros aspectos que se pueden mencionar, a fin de colaborar y facilitar el proceso preparatorio de implementación.*

*De ser lo anterior una actividad activa, nos gustaría conocer las mismas, a fin de mantener una participación que permita fortalecer el plan de trabajo de la CNFL en esta materia..."*

Mediante correo electrónico del 10-08-2022, la Unidad de Servicios de Proveeduría de la Contraloría General de la República indicó al jefe de la Unidad Logística de la CNFL lo siguiente:

*"...le confirmamos las siguientes actividades:*

1. Webinar "Nuevo modelo de gestión de compras públicas: nivel de preparación institucional para su implementación", el cual se realizó vía google meet el 31 de mayo de 2022.
2. Programa de capacitación de la Nueva Ley de Compras Públicas, el cual es desarrollado por la Contraloría General de la República y el Ministerio de Hacienda y cuenta actualmente con 10 módulos habilitados, los cuales no tienen ningún costo.
3. Para el mes de octubre de 2022 como Red de Proveedurías estamos organizando un Foro de opinión (virtual) con el objetivo de compartir experiencias entre las 53 entidades que hoy conformamos la Red, en relación a las actividades que cada una ha venido realizando o que está planificando de frente al cambio de normativa.

Las dos primeras actividades pueden ser accesadas mediante el siguiente enlace del sitio web de la Red, el cual contiene todas las actividades destacadas que ha organizado o promovido la Red [SITIO WEB RED DE PROVEEDURÍAS](#).

En cuanto a la tercera actividad le estaremos informando más adelante...".

**Con correo electrónico del 23-06-2023, el jefe de la Unidad Proveeduría Empresarial remitió la lista de participantes de la CNFL en la tercera actividad mencionada en el párrafo anterior, denominada: "Preparación de las Entidades para la entrada en vigencia de la Ley General de Contratación Pública", realizada el 27 y 28 de octubre de 2022.**

**Entre la documentación proporcionada no se evidenció la elaboración de un lineamiento que establezca mecanismos de coordinación con otras instituciones y partes interesadas donde se defina enlaces que coadyuven en el proceso preparatorio ante la implementación de la Ley General de Contratación Pública No. 9986.**

#### **ASESORÍA 5)**

**5)** Analizar la pertinencia y suficiencia de los controles internos formales, en relación con la aplicación de la Ley No. 9986, en el monitoreo de las fechas de vencimiento de los contratos, la ejecución física de los contratos, la ejecución financiera de los contratos y de las condiciones externas que puedan afectar la ejecución contractual (tipo de cambio condiciones climáticas, etc.), así como el seguimiento al equilibrio económico de los contratos.

#### **SITUACIÓN ACTUAL (SE MANTIENE)**

**Con el correo electrónico del 29-09-2022, el encargado del Área Ejecución Contractual comunicó al Proveedor Institucional a. i. lo siguiente:**

*"...El primer documento es la propuesta "Informe de Ejecución Contractual" el cual sería de uso exclusivo de los Administradores de Contrato con el fin de que el mismo sea parte del expediente de la contratación una vez que el bien o servicio sea recibido a satisfacción o en su defecto el contrato sea resuelto.*

*El segundo documento es la propuesta de un control interno para el AEC, que le permita tener mapeado la entrega de este informe por parte del AC según la fecha establecida por el contrato..."*

**Mediante revisión de la información se observó que la Administración elaboró el borrador del documento *Informe de Ejecución Contractual*, entre los ítems que lo conforman incluye la fecha de conclusión o entrega, revisión del material o servicio, gestión del pago, las condiciones externas que puedan afectar la ejecución contractual (tipo de cambio condiciones climáticas, etc.) y el seguimiento al equilibrio económico de los contratos; no se determinó que dicho instrumento sea declarado como un mecanismo de control formal para monitorear de forma periódica (el antes y durante) del proceso de contratación, adicional a que sea parte del expediente de la contratación cuando el bien o servicio haya sido recibido a satisfacción.**

### ASESORÍA 8)

**8)** Comunicar a la Administración Superior de la CNFL los resultados de la evaluación integral periódica de indicadores de gestión de bienes y servicios efectuados en la CNFL, a través de informes de gestión de contratación de bienes y servicios clasificados por tipos de contratación y dependencias, considerando el monto en recursos financieros que destina la CNFL para la contratación pública.

### SITUACIÓN ACTUAL (SE MANTIENE)

**En la bitácora de reunión extraordinaria con fecha del 17-03-2022, de la página 6 a la 8 el proveedor empresarial nombrado anteriormente (Marco Sandoval), presentó a la Gerencia General y a la Administración un resumen sobre evaluación de proveedores y plan de compras; sin embargo, no hace referencia a tipos de contratación y dependencias, considerando el monto en recursos financieros que destina la CNFL para la contratación pública.**

**Con correo electrónico del 08-12-2022 se consultó al actual proveedor empresarial si tenían documentación adicional para complementar las evidencias y mediante correo electrónico del 12-12-2022 indicó:**

*"...Lo solicitado, lo puede encontrar de la página 6 a la 8 de la minuta, que corresponde a la presentación que se realizó a la Administración Superior, por parte del señor Marco Sandoval, Proveedor Institucional en ese entonces..."*

**El 31-03-2023, le jefatura de la Unidad Proveeduría Empresarial comunicó a esta Auditoría:**

*"...El 17 de marzo del 2022 el jefe del momento de la Proveeduría expone a la Gerencia General los resultados del informe de evaluación de proveedores y plan de compras Con esta acción se finaliza la actividad..."*

**No se determinó que se comunique a la Administración Superior de la CNFL los resultados de la evaluación integral periódica de indicadores de gestión de bienes y servicios efectuados en la CNFL, a través de informes de contratación de bienes y servicios clasificados por tipos de contratación y dependencias, considerando el monto en recursos financieros que destina la CNFL para la contratación pública.**

### ASESORÍA 9)

**9)** Involucrar y participar a los niveles de la CNFL representativos de las distintas dependencias en la identificación de posibles efectos y/o implicaciones, valoración de los riesgos inherentes, así como en la elaboración de planes de acción relacionados con el proceso preparatorio ante la entrada en vigencia de la Ley No. 9986, toda vez que la gestión de compras públicas es empresarial incluyendo los resultados para apoyar la generación de valor público.

### SITUACIÓN ACTUAL (SE MANTIENE)

**Mediante revisión de la información se observó que la Administración acordó capacitar a personal que realiza auditorías de calidad del Sistema Gestión Integrado (SGI) en temas referentes a la contratación administrativa y sobre el uso y validación de documentación ingresada en el Sistema SICOP.**

**Asimismo, sobre la valoración de riesgos inherentes, la Administración acordó que no se identificaron riesgos nuevos y que el identificado es el "incumplimiento de**

normativa interna y externa"; sin embargo, para este análisis solamente participaron dos funcionarios del Proceso de Gestión de Riesgos y Control Interno y tres funcionarios de la Unidad Proveeduría Empresarial; no se determinó la participación de niveles representativos de otras dependencias.

Además, la Administración elaboró un plan de implementación con 12 acciones programadas para ser atendido por el equipo encargado de preparar a la empresa en la implementación de la nueva Ley General de Contratación Pública No. 9986. En el documento con corte a mayo 2023 se informó que el avance es de un 99%.

**En la minuta de reunión del 15-03-2022, la Administración acordó lo siguiente:**

*"...Se acuerda que el Área de Proveeduría comparten el criterio de la necesidad de capacitación a los auditores de calidad del SGI empresarial. En temas referentes a la contratación administrativa y el uso del SICOP y la validación de la documentación ingresada en dicho sistema. Para la capacitación valorar la posibilidad de realizar una contratación externa o involucrar a la Unidad de Contratación Administrativa y notariado, dado el alto volumen de trabajo y disponibilidad de recurso de Proveeduría para ejecutar tales capacitaciones.*

*De la revisión sobre la matriz GIR, no se identifica algún riesgo nuevo relacionado al tema, el riesgo actual identificado y relacionado es "Incumplimiento de la normativa interna y externa..."*

**Mediante correo electrónico del 12-01-2023, el Proveedor empresarial indicó:**

*"...De acuerdo a la minuta de la reunión de fecha 15 de marzo del 2022 (la cual se adjunta), la capacitación para los auditores de calidad del SGI tiene previsto realizarse entre los meses de marzo y abril del 2023. Esta actividad se está trabajando en forma conjunta con los compañeros Minor Arce y Yamileth Brenes de la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial.*

*Con relación a cuáles dependencias participaron en el análisis para la valoración de los riesgos inherentes los compañeros José Fonseca y Celso Vargas del Proceso de Gestión de Riesgos y Control Interno..."*

**Con correo electrónico del 15-06-2023, el jefe de la Unidad Proveeduría Empresarial indicó que la capacitación para los auditores de calidad del SGI está programada para el 28-06-2023.**

**3. ESTUDIO: Resultados del seguimiento al Servicio Preventivo de advertencia asociado con el estudio 6.2.1.1 Nuevo modelo de gestión de compra pública: Nivel de preparación de la CNFL para su implementación. Referencia 1001-0104-2022.**

**Oficio 1001-0256-2023 enviado el 26 de junio de 2023**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

De las 18 advertencias comunicadas en el oficio de servicio preventivo, 11 se encuentran en mejora y 7 se mantienen, por lo que en estas últimas las condiciones que dieron origen a las advertencias y riesgos comunicados se mantienen. Cabe indicar que:

- **En el año 2022, la Gerencia General comunicó oficialmente los integrantes de un equipo interdisciplinario que gestionaría el proceso para la implementación**

de la Ley No. 9986, incluyendo el Plan de trabajo elaborado para tal efecto; no obstante, a la ejecución del Plan, se determinaron situaciones de afectación en el cumplimiento de metas vinculadas con la Estrategia Empresarial 2019-2023 de algunas dependencias, así como la necesidad de modificación de sus planes de trabajo. Asimismo, a la fecha, algunas personas del equipo que lideraban el proceso para la implementación de la Ley No. 9986, dejaron de laborar para la CNFL y no se encontró evidencia de que la Administración haya actualizado la conformación de dicho equipo y de que se hayan propuesto nuevas actividades para los retos que se están presentando con la entrada en vigencia de esta nueva ley.

- La Unidad Proveeduría Empresarial elaboró el borrador del documento *Reglamento interno de contratación pública de la CNFL*, en el cual se incluyen mecanismos de control para atender varias de las advertencias señaladas en el servicio preventivo y dicha regulación se encuentra en revisión. Es necesario que la Administración se asegure que el documento que finalmente se autorice u otra regulación complementaria considere dichos mecanismos de control y se delimiten las responsabilidades.
- Es responsabilidad de la Administración asegurarse que, se informe -de forma periódica- a la Unidad Proveeduría Empresarial lo correspondiente para que se pueda apoyar el desarrollo de la actividad contractual bajo un esquema de presupuestación plurianual.
- Se observó que la Administración implementó una hoja de seguimiento de contrataciones y este control identifica los casos en los que se da un atraso "*para retroalimentación y acciones correctivas*", pero no trata el control preventivo asociado con la caducidad de una contratación.
- No se obtuvo evidencia de un correo electrónico o documento oficial, comunicando a las personas encargadas de la contratación administrativa, para atender el mecanismo de control que permita verificar la condición de PYMES o cómo se procederá en caso de que no se presente la certificación en la oferta y se acredite como una PYMES para la contratación promovida por la CNFL.
- Cabe señalar que, con la directriz comunicada por el Gerente General, en circular 2001-0469-2023 del 18-04-2023 y lo indicado en el correo electrónico del 16-06-2023 del jefe del Área Cultura Organizacional, se evidencia la necesidad de programar más capacitación sobre la materia, basada en el análisis de brechas que se identifique entre los conocimientos adquiridos y los requerimientos de formación ante las situaciones que se han presentado en estos meses para el proceso de contratación regulado bajo la nueva ley.

#### **ADVERTENCIA 1)**

**1)** Que la Administración haya efectuado las acciones que correspondan para realizar un análisis sobre el impacto en el cumplimiento de las metas establecidas en la Estrategia Empresarial 2019-2023, por ocasión de los cambios que se implementarán a partir de la entrada en vigencia de la Ley No. 9986 para la toma de acciones oportunas y previsiones correspondientes en aquellas actividades estratégicas que requieran de procedimientos de contratación pública.

### SITUACIÓN ACTUAL (SE MANTIENE)

Mediante revisión de la información se observó que, según lo establecido en las minutas de reunión con fechas 08-08-2022 y 23-08-2022, la Administración acordó realizar el análisis de las iniciativas de inversión / operación por la entrada en vigencia de la nueva Ley No.9986. Asimismo, a partir de la implementación del nuevo modelo de contratación, la Administración consideró que *"no es necesario generar más acciones"* para el análisis sobre el impacto en el cumplimiento de las metas establecidas en la **Estrategia Empresarial 2019-2023**, *"por cuanto el nuevo modelo de contratación implica mejorar la eficiencia a lo interno para cumplir con los plazos."*

Con correo electrónico del 12-01-2023, el jefe de la Unidad Proveeduría Empresarial indicó:

*"...Sobre esta consulta es importante tener presente que la nueva Ley General de Contratación Pública aporta mayor eficiencia en los procesos de contratación, con lo cual las distintas dependencias en conjunto con los administradores de contrato deben cumplir con los plazos y fechas establecidas, lo cual propicia el adquirir los bienes y servicios en los plazos definidos.*

*Por tanto, no es necesario generar más acciones por cuanto el nuevo modelo de contratación implica mejorar la eficiencia a lo interno para cumplir con los plazos.*

*Además, cabe mencionar, que esta acción se concluye con la confección del Programa de Adquisiciones 2023, el cual se adjunta..."*

**No obstante, se observó la siguiente situación en el Informe de Seguimiento a la Estrategia Empresarial 2019-2023 V11, del I Trimestre 2023, remitido por la Gerencia General al Consejo de Administración con oficio 2001-0552-2023 del 08-05-2023:**

**Tabla No 1**

**Resumen del comportamiento general del Objetivo estratégico Optimizar los procesos internos mediante la modernización y transformación digital**

Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio	
<b>Objetivo Estratégico</b>	OEP 01-1 Optimizar los procesos internos mediante la modernización y transformación digital
<b>Perspectiva Procesos</b>	Alcanza un desempeño del 64%, ubicándose en el rango bajo.
<b>Indicador Iniciativas de Redes Inteligentes</b>	<i>"El bajo desempeño para este trimestre obedece a que al ser medido por solo dos indicadores, el indicador de procesos tiene una frecuencia semestral, por lo tanto estos primeros 6 meses se mide a través del indicador de "Iniciativas e Redes Inteligentes" el cual para este trimestre tiene un desempeño bajo(rojo), el cual se evidenció que el plan no alcanzará el 100 % por motivos de la <b>nueva ley de contratación administrativa</b>, retrasos en cronograma, adicionalmente, otros factores como: falta de asignación presupuestaria, cambios de personal debido al alineamiento organizacional, nivel de dificultad de las iniciativas pendientes. Entre otras".</i>

**Fuente:** Elaboración propia basada en el Informe de avance Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023 V-11, I Trimestre 2023, documento anexo al oficio 2001-0552-2023 del 08-05-2023.

**Asimismo, en algunas fichas de parametrización con corte a mayo 2023 se observó la siguiente información:**

**Tabla No 2**  
**Ejemplo de fichas de parametrización en que se cita**  
**el impacto por la Ley No. 9986 con corte a mayo 2023**

Dirección Administración y Finanzas	
<b>Objetivo Estratégico</b>	OEF 03-1. Rentabilizar las inversiones del negocio de electricidad y servicios no regulados
<b>Indicador</b>	Porcentaje de cumplimiento de iniciativas de inversión del Área Almacén
<b>Meta desempeño</b>	Ejecutar el 98% del plan de aprovisionamiento (Equipo general y mobiliario institucional) según aprobación presupuestaria de inversión y su requerimiento de máximos y mínimos para la planificación del reabastecimiento, en el 2023
<b>Análisis</b>	<p><b>"Enero:</b> Con la implementación de la Ley de Contratación Administrativa No.9986, se formuló el plan de compras empresarial 2023. Sin embargo, se está a la espera de las indicaciones de la Unidad Proveeduría Empresarial, para iniciar los procesos de compra, por lo que previendo se hizo la programación en el plan de trabajo a partir de marzo 2023. En cuanto al presupuesto inversión asignado se tiene un monto total de ₡271,60 millones de colones, para la adquisición de los equipos".</p> <p><b>"Febrero:</b> De acuerdo con lo requerido como parte de la implementación de la Ley de Contratación Administrativa No.9986, y debido a la formulación y ajustes que se han realizados en el plan de compras empresarial 2023, se han coordinado en conjunto con la Unidad Proveeduría Empresarial lo requerido para iniciar los procesos de compra: lo cual, previendo esto se hizo la programación en el plan de trabajo a partir de marzo 2023. Con respecto al presupuesto inversión asignado para atender las necesidades de compra de equipos, se tiene un monto total de ₡271,60 millones de colones, para la adquisición de los mismos y para este mes se mantiene el monto ya que no se han iniciado los procesos de compra, por los motivos indicados".</p> <p><b>"Marzo:</b> Se inicia con la etapa 1, realizándose todas las actividades del punto A. Las actividades del punto B, no fueron ejecutadas, ya que los procesos de compra no han alcanzado las etapas correspondientes debido a la implementación de la Ley de Contratación Administrativa No.9986 y que los procesos de compra iniciaron en este mes y los procedimientos que se encuentran pendientes están en el proceso de ser publicados en SICOP por parte de la Unidad Proveeduría Empresarial..."</p> <p><b>"Abril:</b> Se continúa con la etapa 1, realizándose todas las actividades del punto A y 4 actividades del punto B, quedando pendiente las siguientes:  a. Envío de recomendación de adjudicación a la Proveeduría vía SICOP  b. Seguimiento al proceso de adjudicación (Notificación de contrato)  Lo anterior debido a que los procesos de compra no han alcanzado las etapas correspondientes, ya que actualmente se encuentran en la etapa de estudio técnico y solicitud de subsanaciones y aclaraciones (Siac 149-2023 (maquinas pull lift) y 153-2023 (Herramienta hidráulica)). Todo esto según la normativa vigente (Ley de Contratación Administrativa No.9986). Para mayo, ya deben contar con su contrato notificado..."</p> <p><b>"Mayo:</b> Para este mes se determinó modificar el plan de trabajo para el desarrollo de la iniciativa del plan de aprovisionamiento (Equipo general y mobiliario institucional), debido a la implementación de la Ley general de contratación pública N°9986. Las actividades a planificar tienen variaciones por lo que este primer cuatrimestre de 2023, la CNFL se ha ido adaptando según los lineamientos que ha determinado la Administración Superior en conjunto con la Unidad Proveeduría Empresarial, por lo que es necesario contemplar en la planificación todos los elementos de cómo se podrán ejecutar para el periodo 2023..."</p>

**Fuente:** Elaboración propia basada en la ficha de parametrización de la Dirección Administración y Finanzas, con corte a mayo 2023, documento anexo al oficio 3001-0227-2023 del 14-06-2023.

Dirección Administración y Finanzas	
<b>Objetivo Estratégico</b>	OEC 01-1. Reducir los tiempos de instalación de soluciones y atención post venta en los diferentes segmentos de clientes.
<b>Indicador</b>	Porcentaje de informes "plazos transcurridos entre la publicación y el acto de adjudicación de los procedimientos ordinarios" en el 2023.
<b>Meta desempeño</b>	Ejecutar el 100% de los informes sobre los plazos transcurridos entre la publicación y el acto de adjudicación de los procedimientos ordinarios de contratación, durante el año 2023.

<b>Análisis</b>	<p><b>"Enero:</b> La programación de este indicador inicia en marzo. Por lo tanto, para este mes no corresponde presentar algún informe sobre los plazos transcurridos entre la publicación y el acto de adjudicación de los procedimientos ordinarios de contratación.</p> <p>Importante mencionar que la CNFL se encuentra en un proceso de transición en los procesos de contratación para adaptarse a lo estipulado en la Ley General de Contratación Pública N°9986 y su Reglamento, razón por la cual en los primeros meses del año no se han realizado procesos de contratación".</p>
	<p><b>"Febrero:</b> La programación de este indicador inicia en marzo. Por lo tanto, para este mes no corresponde presentar algún informe sobre los plazos transcurridos entre la publicación y el acto de adjudicación de los procedimientos ordinarios de contratación.</p> <p>Importante mencionar que la CNFL se encuentra en un proceso de transición en los procesos de contratación para adaptarse a lo estipulado en la Ley General de Contratación Pública N°9986 y su Reglamento, razón por la cual en los primeros meses del año no se han realizado procesos de contratación."</p>
	<p><b>"Marzo:</b> Durante este mes se realizó el "Informe sobre los plazos transcurridos entre la publicación y el acto de adjudicación de los procedimientos ordinarios de contratación", como parte del debido seguimiento que realiza el Área Planificación y Adquisición de Bienes y Servicios, a continuación, se detalla:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el mes de marzo la única contratación que se reporta cumple con el tiempo establecido según la Ley General de Contratación Pública, ya que se necesitó de un total de 8 días hábiles desde la apertura de ofertas hasta la adjudicación.</li> </ul> <p>Se concluye que para este mes el avance mensual es del 10%".</p>
	<p><b>"Abril:</b> Durante este mes se realizó el "Informe sobre los plazos transcurridos entre la publicación y el acto de adjudicación de los procedimientos ordinarios de contratación", como parte del debido seguimiento que realiza el Área Planificación y Adquisición de Bienes y Servicios, a continuación, se detalla:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el mes de abril la única contratación que se reporta cumple con el tiempo establecido según la Ley General de Contratación Pública, ya que se necesitó de un total de 9 días hábiles desde la apertura de ofertas hasta la adjudicación.</li> </ul> <p>Se concluye que para este mes el avance mensual es del 10% y el acumulado del 20%."</p>
	<p><b>"Mayo:</b> Durante este mes se realizó el "Informe sobre los plazos transcurridos entre la publicación y el acto de adjudicación de los procedimientos ordinarios de contratación", como parte del debido seguimiento que realiza el Área Planificación y Adquisición de Bienes y Servicios, a continuación, se detalla:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el mes de mayo se adjudicaron 21 contrataciones de las cuales 17 se adjudicaron dentro del plazo establecido, mientras que las 4 contrataciones restantes se adjudicaron en un plazo superior al establecido. Por lo tanto, mediante los siguientes oficios se eleva el informe sobre atrasos y reprocesos a la dirección o unidad según corresponda: Oficio 3280-0158-2023 enviado a la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano y el oficio 3280-0160-2023 enviado a la Dirección Administración y Finanzas; como parte del proceso de retroalimentación que permita tomar acciones concretas para la mejora en los procedimientos de contratación administrativa.</li> </ul> <p>Se concluye que para este mes el avance mensual es del 10% y un acumulado del 30%.</p>

**Fuente:** Elaboración propia basada en la ficha de parametrización de la Dirección Administración y Finanzas, con corte a mayo 2023, documento anexo al oficio 3001-0227-2023 del 14-06-2023.

<b>Unidad Sostenibilidad</b>	
<b>Objetivo Estratégico</b>	OEF 02-1. Generar una relación favorable entre los ingresos, costos y gastos.
<b>Indicador</b>	Lograr ingresos de la venta de productos, servicios y actividades no regulados DEE.
<b>Meta desempeño</b>	Lograr ₡95 millones de colones por ingresos por venta de productos y servicios no regulados en 2023.
<b>Análisis</b>	<b>"Febrero:</b> Conforme a lo indicado por la Dirección Estrategia Empresarial, en este mes de febrero se ajusta la programación de la meta de ingresos, modificándose el monto anual de



¢95.000.000,00 a ¢190.000.000,00, lo anterior hasta disponer de la nueva Estrategia Empresarial, en ese momento se actualizarán los datos de ingresos según la meta de desempeño aprobada. Con independencia del ritmo de desarrollo y puesta en marcha de la Estrategia 2023, tenga la Dirección por solicitado una modificación a este objetivo de contribución, pues los cambios materiales de la LGCP hacen inviable mantener los montos propuestos en ese momento.”

**Fuente:** Elaboración propia basada en la ficha de parametrización de la Unidad Sostenibilidad, con corte a mayo 2023, documento anexo al oficio 2500-0057-2023 del 07-06-2023.

### ADVERTENCIA 2)

2) Que la CNFL disponga de una valoración de riesgos y planes de tratamiento asociados a los cambios en el proceso de aprovisionamiento de bienes y servicios por la entrada en vigencia de la Ley No. 9986.

### SITUACIÓN ACTUAL (SE MANTIENE)

Mediante revisión de la información, se observó que la Administración tiene identificado un riesgo relacionado con el incumplimiento de normativa interna o externa; sin embargo no se logró comprobar la participación de las dependencias que *“ por su naturaleza deben formar parte del equipo de análisis”* en la valoración de riesgos en el proceso de aprovisionamiento de bienes y servicios por la entrada en vigencia de la Ley No. 9986, tampoco se identificó la incorporación de ningún riesgo adicional al existente, y por ende, la definición de un plan de tratamiento para evitar que los riesgos asociados con la implementación de la Ley No. 9986 se lleguen a materializar.

Sobre el particular, en la minuta de reunión con fecha del 15-03-2022, el Proceso Gestión de Riesgos y Control Interno y la Unidad Proveeduría Empresarial acordaron lo siguiente:

*“...De la revisión sobre la matriz GIR, no se identifica algún riesgo nuevo relacionado al tema, el riesgo actual identificado y relacionado es “Incumplimiento de la normativa interna y externa...”.*

Cabe destacar que, en la *Situación Actual* de la *Advertencia 1)*, se determinan situaciones de afectación de metas vinculadas con la Estrategia Empresarial 2019-2023 de algunas dependencias, así como la necesidad de modificación de sus planes de trabajo, no encontrándose evidencia que esta posibilidad haya sido valorada por medio de un análisis de riesgos.

### ADVERTENCIA 3)

3) Se haya tomado las acciones que correspondan para implementar mecanismos de control interno que favorezca la gestión y la toma de decisiones informadas, respecto a modificaciones contractuales (artículo 101), uso de excepciones (artículo 3), uso de procedimientos de urgencia (artículo 66) y/o inicio de procedimientos sin contenido presupuestario (artículo 38), según corresponda y que se regulan en la Ley No. 9986.

### SITUACIÓN ACTUAL (SE MANTIENE)

Mediante revisión del borrador del documento *Reglamento interno de contratación pública de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz*, se observó que la Administración hace referencia a los artículos que concuerdan con la *Ley General de Contratación Pública*, en los mismos se indican las acciones sobre la gestión que se debe realizar. Cabe señalar que el documento se encuentra en proceso de revisión:

"- Artículo 47. Precio para efectos de comparación; Artículo 128. Modificación unilateral ordinaria del objeto del contrato de obra pública; Artículo 129. Modificación excepcional de contratos de obra pública y Artículo 194. Modificación unilateral del contrato de bienes y servicios: concuerdan con el Artículo 101. Modificaciones contractuales de la LGCP.

-Artículo 18. Fondos de caja chica y Artículo 10. Reparaciones indeterminadas: concuerdan con el Artículo 3. Uso de excepciones de la LGCP.

- Artículo 114 Contrataciones de urgencia: concuerda con el Artículo 66. Uso de procedimientos de urgencia de la LGCP.

- Artículo 25 Disponibilidad presupuestaria: concuerda con el Artículo 38. Inicio de procedimientos sin contenido presupuestario de la LGCP."

### **Sobre el particular, se indica lo siguiente:**

**Con correo electrónico del 28-06-2022, una funcionaria de la Unidad Proveeduría Empresarial con instrucciones de la jefatura comunicó a personal de la Unidad Proveeduría Empresarial las acciones a considerar en el análisis del marco documental que rige a la Unidad Proveeduría Empresarial, para realizar la actualización, implementación y divulgación de las directrices y procedimientos internos de compras, conforme a la nueva Ley 9986. Asimismo, adjuntó la ficha del proceso *Gestionar las adquisiciones de bienes y servicios*, para que se considere los ajustes en los siguientes apartados y la documentación se mantenga alineada.**

- **Documentación asociada al proceso: procedimientos, instructivos y documentos de apoyo Interno / Externo**
- **Registros que se generan en el proceso: formularios y documentos especiales**

**En la minuta de reunión del 13-07-2022, se observó que la Administración está coordinando la colocación de una leyenda en el SIACO de cada proceso de contratación "con el fin de que el documento sea la certificación presupuestaria y que este sea el respaldo de cada contratación...", la propuesta por el Área Presupuesto es:**

*"El estado aprobado de esta solicitud certifica que esta contratación cuenta con contenido presupuestario suficiente para ser ejecutado en el ejercicio económico actual".*

**Con correo electrónico del 02-11-2022, una funcionaria de la Unidad Proveeduría Empresarial comunicó los avances a octubre 2022 sobre acciones realizadas para el análisis del marco documental:**

*"Se valoro los puntos indicados y por medio de la propuesta del Reglamento Interno, se proponen los mecanismos de control correspondientes en el documento.*

*El borrador del Reglamento Interno se entregó 14/10/2022 (se adjunta correo)*

*Actualmente en espera del Reglamento de la Ley 9986 para poder revisar de forma integral el Reglamento Interno CNFL".*

**Con oficio 3250-0028-2023 del 23-03-2023 el jefe de la Unidad Proveeduría Empresarial remitió a las jefaturas de la Asesoría Jurídica Empresarial, Dirección Administración y Finanzas y la Unidad Contratación Administrativa, Notariado y**

**Avalúos, el documento *Reglamento Interno de Contratación Pública de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A*, para revisión, aprobación y continuar con el proceso de formalización y divulgación.**

**Con correo electrónico del 14-06-2023, el jefe de la Unidad Proveeduría Empresarial indicó:**

*"El documento en cuestión aún se mantiene en revisión".*

**Es necesario que la Administración se asegure que el documento que finalmente se autorice u otra regulación complementaria considere los mecanismos de control asociados con la advertencia de que se esperaban atender con dicho documento y se delimiten las responsabilidades.**

#### **ADVERTENCIA 4)**

**4)** Tomar las acciones que correspondan para contar con mecanismos de control en relación con el análisis, definición e implementación de acciones preparatorias de frente a la Ley No. 9986, asociadas con los siguientes aspectos, según corresponda: la elaboración de pliegos de condiciones (en general) (artículo 40), reglas para la selección del oferente conforme (artículo 40), elaboración de estudios de mercado (artículo 34), uso del sistema digital unificado (artículo 16), promoción de políticas de datos abiertos (artículo 16, 19), promoción de compra pública estratégica (artículo 20), promoción de compra pública innovadora (artículo 22), promoción de la participación de PYMES (artículo 23), planificación de proyectos de inversión pública, cambios en el sistema de umbrales y las modalidades de contratación (artículo 36), cambios en plazos (por ejemplo para presentación de recursos), cambios en cuanto a la fase recursiva (Título IV), guías para la imposición de sanciones económicas (multas y cláusulas penales), utilización de convenios marco (artículo 84), nuevas formas de pago (artículo 11, Ley No. 9986), régimen sancionatorio en la Ley No. 9986 y régimen de prohibiciones y nuevos métodos de verificación (Título I, Capítulo V); indicados en la Ley No. 9986.

#### **SITUACIÓN ACTUAL (SE MANTIENE)**

**Mediante revisión del borrador del documento *Reglamento interno de contratación pública de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz*, el cual se encuentra en proceso de revisión, se observó que la Administración hace referencia a controles asociados con los artículos que concuerdan con la Ley General de Contratación Pública. Cabe indicar que en los artículos de este Reglamento se especifica las acciones a realizar para atender los aspectos indicados.**

**-Artículo 23 Prevalencia de la economía de escala; Artículo 37 contenido del pliego de condiciones; Artículo 40 Modificaciones, prórrogas y aclaraciones; Artículo 43 Sistema de evaluación; Artículo 150 Selección del contratista; Artículo 175 Recurso de objeción a modificaciones al pliego de condiciones: concuerdan con Artículo 40. Elaboración de pliegos de condiciones y Reglas para la selección del oferente conforme a la LGCP.**

**-Artículo 20 Estudio de mercado y precio de referencia: concuerda con Artículo 34. Elaboración de estudios de mercado de la LGCP.**

**-Artículo 191 Perfeccionamiento y formalización contractual; Artículo 230 De la tramitación por medio del sistema digital unificado; Artículo 232 Generalidades del uso del sistema digital unificado: concuerdan con Artículo 16 Y 19. Uso del sistema digital unificado y Promoción de políticas de datos abiertos de la LGCP.**

**-Artículo 23 Prevalencia de la economía de escala; Artículo 31 Pago anticipado; Artículo 226 Compra pública estratégica: concuerdan con Artículo 20. Promoción de compra pública estratégica.**

**-Artículo 33 Bienes como parte del pago: concuerda con el Artículo 22. Promoción de compra pública innovadora del Reglamento a la LGCP.**

**-Artículo 43 Sistema de evaluación; Artículo 219 Fomento a las PYMES; Artículo 220 Verificación de Condición PYME; Artículo 221 Compra pública consolidada para impulsar la participación de las PYMES; Artículo 222 Consorcios de PYMES; Artículo 223 Grupos económicos; Artículo 225 Garantía colateral para PYMES y el Artículo 193 Obligación de atención y cumplimiento del Reglamento: concuerdan con el Artículo 23. Promoción de la participación de PYMES de la LGCP.**

**-Artículo 91 Definición de licitación mayor; Artículo 97 Definición de licitación menor; Artículo 116 Generalidades: concuerdan con el Artículo 36. Planificación de proyectos de inversión pública, cambios en el sistema de umbrales y las modalidades de contratación de la LGCP.**

**-Artículo 12 Unidad de contratación administrativa (UCAN); Artículo 95 Licitación mayor con precalificación: concuerdan con el Título IV cambios en plazos y cambios en cuanto a la fase recursiva de la LGCP.**

**-Artículo 62 Multas y clausulas penales; Artículo 63 procedimiento de cobro de multas y clausulas penales y Artículo 196 Cesión de los derechos de pago: concuerdan con guías para la imposición de sanciones económicas (multas y cláusulas penales) de la LGCP.**

**- Artículo 155 Convenio Marco: concuerda con Artículo 84. Utilización de convenios marco de la LGCP.**

**-Artículo 5 Prohibiciones: concuerda con el régimen sancionatorio y régimen de prohibiciones y nuevos métodos de verificación (Título I, Capítulo V) de la LGCP.**

**Cabe destacar que en dicha propuesta de Reglamento no se encontró un artículo que concordara con el Artículo 11. Nuevas formas de pago de la LGCP.**

**Sobre el particular, mediante correo electrónico del 28-06-2022, una funcionaria de la Unidad Proveeduría Empresarial con instrucciones de la jefatura comunicó a personal de la Unidad Proveeduría Empresarial las acciones a considerar en el análisis del marco documental que rige a la Unidad Proveeduría Empresarial, para realizar la actualización, implementación y divulgación de las directrices y procedimientos internos de compras, conforme a la nueva Ley 9986. Asimismo, adjuntó la ficha de proceso *Gestionar las adquisiciones de bienes y servicios*, para que se considere los ajustes en los siguientes apartados y la documentación se mantenga alineada:**

- **Documentación asociada al proceso: procedimientos, instructivos y documentos de apoyo Interno / Externo**
- **Registros que se generan en el proceso: formularios y documentos especiales**

**Con correo electrónico del 02-11-2022, una funcionaria de la Unidad Proveeduría Empresarial comunicó los avances a octubre 2022 sobre acciones realizadas para el análisis del marco documental:**

*"...Se valoro los puntos indicados y por medio de la propuesta del Reglamento Interno, se proponen los mecanismos de control correspondientes en el documento.*

*El borrador del Reglamento Interno se entregó 14/10/2022 (se adjunta correo)..."*

**Con oficio 3250-0028-2023 del 23-03-2023 el jefe de la Unidad Proveeduría Empresarial remitió a las jefaturas de la Asesoría Jurídica Empresarial, Dirección Administración y Finanzas y la Unidad Contratación Administrativa, Notariado y Avalúos, el documento *Reglamento Interno de Contratación Pública de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A*, para revisión, aprobación y continuar con el proceso de formalización y divulgación.**

**Con correo electrónico del 14-06-2023, el jefe de la Unidad Proveeduría Empresarial indicó:**

*"El documento en cuestión aún se mantiene en revisión".*

**Es necesario que la Administración se asegure que el documento que finalmente se autorice u otra regulación complementaria considere los mecanismos de control asociados con la advertencia de que se esperaban atender con dicho documento y se delimiten las responsabilidades.**

#### **ADVERTENCIA 5)**

**5) Implemente acciones para fomentar una mayor participación de PYMES en sus procedimientos de contratación de bienes y servicios, de conformidad con lo indicado en el artículo 23 de la Ley No. 9986.**

#### **SITUACIÓN ACTUAL (SE MANTIENE)**

**Mediante revisión de la información se observó que la Administración está analizando el marco documental relacionado con la Ley No. 9986; sin embargo, no se recibió evidencia sobre la divulgación para fomentar una mayor participación de PYMES, según se indicó en respuesta enviada con oficios 2001-0389-2022 del 31-03-2022 y 3001-0121-2022 con fecha del 23-03-2022.**

**Mediante revisión del borrador del documento *Reglamento interno de contratación pública de la CNFL*, se determinó que se incorpora la acción para fomentar la participación de las PYMES. Cabe destacar que el documento se mantiene en proceso de revisión.**

***"... Fomento a las PYMES.***

*La CNFL deberá fomentar la participación de las empresas que posean la condición PYME conforme a la Ley N°8262 del 02 de mayo de 2002, en la adquisición de bienes, obras y servicios. El Ministerio de Economía, Industria y Comercio podrá colaborar con la CNFL en la elaboración de los pliegos de condiciones que impulsen la participación efectiva de las PYMES en el monto total de las compras públicas. La Autoridad de Contratación Pública, mediante directriz, podrá*

*informar a las proveedurías institucionales los criterios a utilizar, que aseguren la participación de las PYME en sus procesos de compra”.*

**Con correo electrónico del 28-06-2022, una funcionaria de la Unidad Proveeduría Empresarial con instrucciones de la jefatura comunicó a personal de la Unidad Proveeduría Empresarial las acciones a considerar en el análisis del marco documental que rige a la Unidad Proveeduría Empresarial, para realizar la actualización, implementación y divulgación de las directrices y procedimientos internos de compras, conforme a la nueva Ley 9986. Asimismo, adjunta la ficha de proceso *Gestionar las adquisiciones de bienes y servicios*, para que se considere los ajustes en los siguientes apartados y la documentación se mantenga alineada:**

- **Documentación asociada al proceso: procedimientos, instructivos y documentos de apoyo Interno / Externo**
- **Registros que se generan en el proceso: formularios y documentos especiales**

**En las minutas de reunión con fechas: 19-07-2022, 06-10-2022, 11-10-2022, 12-10-2022, 13-10-2022, 18-10-2022, 19-10-2022, 21-10-2022 y 25-10-2022, se observó que la Administración ha gestionado reuniones para analizar el marco documental que rige a la Unidad Proveeduría Empresarial para realizar la actualización, implementación y divulgación de las directrices y procedimientos internos de compras, conforme a la nueva Ley 9986.**

**Con correo electrónico del 14-10-2022, la jefatura del Área Planificación y Adquisición de Bienes y Servicio indicó:**

*“...según lo comentado en la reunión de hoy se suministra la primera versión del reglamento interno, para sus observaciones y comentarios.*

*Esta versión es la primera propuesta y está sujeta a modificaciones una vez publicado oficialmente el reglamento a la ley 9986”.*

**Con correo electrónico del 23-11-2022, el jefe de la Unidad Proveeduría Empresarial indicó:**

*“La advertencia N°12 del seguimiento a la nota 1001-0104-2022 se ha analizado por medio del estudio del marco documental referente a la Ley N°9986 y las minutas remitidas corresponden al análisis de dicho marco documental, por lo que sí tienen relación a la citada advertencia”.*

**Con oficio 3250-0028-2023 del 23-03-2023 el jefe de la Unidad Proveeduría Empresarial remitió a las jefaturas de la Asesoría Jurídica Empresarial, Dirección Administración y Finanzas y la Unidad Contratación Administrativa, Notariado y Avalúos, el documento *Reglamento Interno de Contratación Pública de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A* para revisión, aprobación y continuar con el proceso de formalización y divulgación.**

**Con correo electrónico del 14-06-2023, el jefe de la Unidad Proveeduría Empresarial indicó:**

"El documento en cuestión aún se mantiene en revisión".

**Es necesario que la Administración se asegure que el documento que finalmente se autorice u otra regulación complementaria considere los mecanismos de control asociados con la advertencia de que se esperaban atender con dicho documento y se delimiten las responsabilidades.**

#### **ADVERTENCIA 6)**

**6)** Establecer mecanismos de control que le permitan verificar y fiscalizar que las grandes empresas no utilicen la figura de PYMES para obtener beneficios en los procedimientos de contratación de bienes y servicios.

#### **SITUACIÓN ACTUAL (SE MANTIENE)**

**En la información remitida por la Administración se indica que el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), tiene la obligación de disponer los mecanismos de verificación y fiscalización para evitar el uso indebido de la figura de PYMES; y si con la implementación de la nueva ley 9986 no se cuenta con dichos mecanismos por parte del MEIC, la CNFL solicitará una declaración jurada desde el cartel para ofertas presentadas por PYMES. Al respecto, se realizó consulta al jefe de la Unidad Proveeduría Empresarial y con correo electrónico del 20-01-2023 indicó que el MEIC emite una certificación haciendo constar la condición de PYMES. Sin embargo, no se obtuvo evidencia de un correo electrónico o documento oficial, comunicando a las personas encargadas de la contratación administrativa, para atender el mecanismo de control que permita verificar la condición de PYMES o cómo se procederá en caso de que no se presente la certificación en la oferta y se acredite como una PYMES para la contratación promovida por la CNFL.**

**Con correo electrónico del 06-09-2022, la jefatura del Área Planificación y Adquisición de Bienes y Servicios indicó:**

*"Sobre esta advertencia es necesario tener presente que la ley 9986 en su artículo 23 Estrategias y políticas para fomentar la participación de las Pymes señala:*

*"El Ministerio de Economía, Industria y Comercio, a partir de sus registros, deberá disponer los mecanismos de verificación y fiscalización que aseguren que, bajo la figura de grupos económicos, las grandes empresas no utilicen la figura de las Pymes para obtener los beneficios legales dispuestos para ellas. El fraude a esta disposición generará la inelegibilidad de la oferta de la Pyme y el incumplimiento del contrato, para efectos de proceder a su resolución, si se detecta en la fase de ejecución.*

*Tal como se puede observar el Ministerio de Economía, Industria y Comercio tiene la obligación de disponer los mecanismos de verificación y fiscalización para evitar el uso indebido de la figura de Pymes, por lo cual sería a partir de la disponibilidad de dichos mecanismos que la CNFL podría cumplir con la verificación que se advierte mediante un acto de constatación como parte del estudio de admisibilidad de las ofertas; no como una alternativa en caso de que al momento de la implementación de la ley 9986 no se cuenta aún con dichos mecanismo por parte del MEIC, la solicitud de una declaración jurada desde el cartel para ofertas presentadas por PYMES sería el medio que se implementaría de los pliegos de condiciones que inicien con la ley 9986.*

*Este punto ya fue discutido con Ronald Monge, jefatura de la Unidad de Contratación".*

**Con correo electrónico del 20-01-2023, el jefe de la Unidad Proveeduría Empresarial indicó:**

*"El mecanismo que tiene a su haber el Ministerio de Economía, Industria y Comercio para evitar el uso indebido de la figura de Pymes está precisamente en sus registros. Cuando una empresa ha demostrado su condición de Pymes, según lo dispuesto en la Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, Ley N°8262, de 2 de mayo de 2002, y sus reglamentos, el MEIC emite una certificación haciendo constar dicha condición.*

*Cuando en una contratación promovida por la CNFL una empresa alegue dicha condición, la Administración verificará ese alegato revisando que conste la correspondiente certificación emitida por el MEIC donde se acredite lo dicho.*

*Por tanto, no es necesario solicitar ninguna declaración jurada, si la normativa establece cómo acreditar la condición de Pymes y el MEIC verifica y fiscaliza dicha condición a través de una certificación, la cual deberá ser solicitada por la Administración en caso de que no se presente en la oferta de la empresa que se acredita a sí misma como una Pyme".*

#### **ADVERTENCIA 7)**

**7)** Implementar acciones para el apoyo en los siguientes temas: que personal que participa en la actividad contractual de la CNFL cuente con las habilidades, competencias y conocimientos necesarios para aplicar lo establecido en la Ley No. 9986, se identifiquen las brechas que existen en la formación de su personal respecto a conocimiento y alcances de la Ley No. 9986, se definan acciones de capacitación y actualización profesional para cerrar las brechas identificadas respecto al fortalecimiento de conocimientos producto de la entrada de la Ley N°9986 y se programen acciones de mejora continua de las competencias del personal involucrado en compras públicas, basadas en datos y/o la capitalización de aprendizajes.

#### **SITUACIÓN ACTUAL (SE MANTIENE)**

**Mediante revisión de la información se observó que la Administración programó dos capacitaciones internas y contrató una externa para el personal que participa en la actividad contractual de la CNFL con el objetivo de que tengan las habilidades, competencias y conocimientos necesarios para aplicar lo establecido en la Ley No. 9986; sin embargo, no se observó evidencia de la identificación y análisis de brechas en la formación del personal respecto al conocimiento y alcances de la Ley No. 9986.**

**Con correo electrónico del 21-11-2022, un funcionario de la Gerencia General envió a la Auditoría Interna información que le entregó la jefatura a.i de la Dirección Administración y Finanzas; y en la cual se evidencia la siguiente información:**

##### **Capacitación Interna:**

**La Administración ofreció un curso que estuvo a cargo de los señores Ronald Monge Zúñiga y Allan Piedra González de la Unidad Contratación Administrativa y Notariado, con una duración de cinco horas y media, por medio de la plataforma Microsoft Teams.**

**En los formularios "F-190 Control de asistencia en actividades de capacitación y otras", con fechas del 02-05-2022 y 04-05-2022, se evidencia la participación de un total de 95 personas.**



Los temas que se llevaron a cabo son los siguientes:

### **Transición a la Ley General de Contratación Pública**

#### **Tema N°1. Acto final del procedimiento:**

- a. Oferta, estudio y subsanación (Diferencias con régimen actual)
- b. Tipos de acto final
- c. Readjudicación por insubsistencia
- d. Nueva adjudicación (Bienes y servicios / Obra)
- e. Diferencias con sistema actual.

### **Transición a la Ley General de Contratación Pública**

#### **Tema N°2. Recursos contra acto final:**

- a. Apelación (Procedimiento / Efectos)
- b. Revocatoria (Procedimiento / Efectos)
- c. Diferencias con sistema actual

**Asimismo, la Administración elaboró un *Plan de capacitación para fortalecer la transición entre el Reglamento para los procesos de contratación de las empresas del Instituto Costarricense de Electricidad hacia la nueva Ley General de Contratación Pública No.9986*, firmado por el jefe de la Dirección Administración y Finanzas y de la Unidad Logística el 27-06-2022. El nombre del curso fue *Programa de Compras Institucionales de CNFL (INCLUYE ALINEACIÓN A CRITERIOS LEY GENERAL DE COMPRA PUBLICA - LEY 8660 - REGLAMENTO - CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA)*, en modalidad virtual de aprovechamiento por medio de la plataforma Microsoft Teams, con una duración total de 60 horas por cada persona y estuvo a cargo de Geannina Montero Villalobos del Área Planificación y Adquisición de Bienes y Servicios. En las minutas de reunión y formularios "F-190 Control de asistencia en actividades de capacitación y otras", enviados por el jefe de la Unidad Proveeduría mediante correo electrónico del 18-11-2022 se evidencia la participación de las personas funcionarias.**

#### **Capacitación Externa:**

**Mediante la Solicitud Rápida de Servicios N°1714 del 25-08-2022, la Administración contrató los servicios del Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP) de la Universidad de Costa Rica, para que algunas personas que conforman la Unidad Proveeduría Empresarial y el señor Ronal Monge Zúñiga de la Unidad Contratación Administrativa y Notariado participaran en el "*Curso Virtual Actualización en Contratación Administrativa (Nueva Ley General de Contratación Pública)*". Con correo electrónico del 15-06-2023, el jefe de la Unidad Proveeduría Empresarial envió las constancias que acreditan la participación y aprobación de dicho curso, el cual se llevó a cabo del 31 de agosto de 2022 al 19 de abril de 2023.**

**Con circular 2001-0469-2023 del 18-04-2023 el Gerente General comunicó al personal de la CNFL la Directriz en materia de Contratación, entre la información indicada manifestó lo siguiente:**

#### ***"3. Capacitación, acreditación de especialistas en contratación administrativa***

***La CNFL a través de la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano en coordinación con la Unidad Proveeduría Empresarial, **promoverá inicialmente y antes del 12 de mayo de 2023 un esfuerzo de capacitación integral que permita nivelar a aquel personal designado en materia*****

de contratación en las Direcciones/Unidades. Dicha capacitación deberá realizar una evaluación del último esfuerzo en esta materia, con la finalidad de capitalizar las lecciones aprendidas y oportunidades de mejora que se logren identificar.

Posteriormente, y **cuando se establezcan los requisitos país** por parte de la Dirección de Contratación Pública del Ministerio de Hacienda, para alcanzar la acreditación de especialistas en materia de contratación administrativa, la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano **deberá garantizar** a las personas que sean parte de la contratación, el contar con **las herramientas y el conocimiento necesario** para su **acreditación**.

La **participación en dicha capacitación será obligatoria** para el personal que sea designado en materia de contratación”.

**Con correo electrónico del 16-06-2023, el jefe del Área Cultura Organizacional indicó lo siguiente:**

*"De conformidad con sus consultas referente al Programa de Capacitación denominado "Contratación Pública para Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios de CNFL 2023", a continuación, les detallo de manera general lo concerniente al origen del Programa, su condición actual y futura:*

#### **Antecedente, periodo 2021-2022:**

- A raíz de la entrada en vigencia de la Ley 9986, la CNFL a través de la Unidad Contratación Administrativa, Notariado y Avalúos, y la Unidad Proveeduría Empresarial, empiezan a realizar sesiones de sensibilización y capacitación al personal, esto con el fin de ir creando conciencia y conocimiento sobre los cambios e impactos de la nueva Ley. A finales del periodo 2021 y primeros meses del 2022, el Proceso Capacitación y la Unidad Proveeduría Empresarial logran estructurar un curso de 60 horas virtuales denominado "Programa de Compras Institucionales", impartido por la Sra. Geannina Montero Villalobos.
- El Programa de Capacitación, contextualizaba la Ley No. 8660 (Ley vigente en ese momento) y de paso explicaba puntualmente los cambios que traería la Ley No. 9986. Esta capacitación inicialmente tuvo una promoción de más de 170 personas, sin embargo, la concluyeron 72. **\*se adjunta el perfil del programa ver archivo: "Plan de Sesión 2022..."**
- El Área Cultura Organizacional junto con el Proceso Capacitación a raíz de la entrada en vigor de la Ley 9986, visualizaron la necesidad reforzar el tema a lo interno de la empresa, por lo que se determinó programar una nueva edición del curso para el año 2023.

#### **Abordaje año 2023**

- El Proceso Capacitación considerando su plan de trabajo y en atención al oficio de la Gerencia General 2001-0469-2023 "Directriz en materia de contratación" (ver adjunto), gestionó con la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano, la formulación del oficio 2662-0023-2023 (ver adjunto), el cual tuvo como propósito solicitar a las jefaturas la designación de participantes con roles "claves" de Administradores de Contrato y Coordinadores de Presupuesto. En respuesta a este oficio, las jefaturas remitieron la información correspondiente, denotando así una promoción de 244 personas. **Se adjunta archivo Excel "Solicitud de participantes"**.
- Dado a la cantidad de personas que fueron referidas para participar y considerando que la capacitación tendría una modalidad bimodal (presencial y virtual), el Proceso Capacitación realizó un filtro con las Direcciones para disminuir la lista de participantes de manera priorizada, ya que

por aspectos didácticos y metodológicos trabajar grupos grandes no es recomendable. Ante esto, se consolidó el grupo oficial de participantes con un total de 41 personas. **\*Ver archivo Excel "Lista de participantes..."**

- La edición del curso 2023, naturalmente tuvo importantes actualizaciones en sus contenidos, por lo tanto, se sustenta que, el Programa de capacitación cumple en un 100%... (ver adjunto). **Se adjunta archivo Excel "Plan de sesión 2023" con la descripción de los módulos y datos generales del programa.**
- El Programa de capacitación inició el pasado 7 de junio y tiene un **avance entre el 18% y 20%**. (son 10 o posibles 11 sesiones, actualmente se han ejecutado 2). **\*Ver archivo Excel "Lista de participantes..."** Como evidencia del inicio del curso, **se adjunta correo dirigido a los participantes "Calendario – Programa en contratación..."**.
- Se adjunta **archivo pdf, "Perfilado metodológico del curso"**, el cual incluye datos generales, factores de evaluación y el perfil de la facilitadora designada por la Administración para impartir el curso. Sra. Geannina Montero Villalobos.
- Conocedores de la relevancia institucional para fortalecer la competencia de las personas trabajadoras con aspectos de la Ley 9986 y su Reglamento, se ha dispuesto editar un programa de capacitación modalidad asincrónica. Este curso estará alojado probablemente en el Campus Virtual de la CNFL (plataforma Moodle), se tiene programado que en el transcurso del segundo semestre esté disponible para su aplicación, ya sea mediante un plan de cierre de brechas, considerando las personas que no lograron participar en la edición bimodal, o nuevos grupos que por demanda o por detección de necesidades de capacitación se determinen".

**Cabe señalar que, con la directriz comunicada por el Gerente General, en circular 2001-0469-2023 del 18-04-2023 y lo indicado en el correo electrónico del 16-06-2023 del jefe del Área Cultura Organizacional, se evidencia la necesidad de programar más capacitación sobre la materia, basada en el análisis de brechas que se identifique entre los conocimientos adquiridos y los requerimientos de formación ante las situaciones que se han presentado en estos meses para el proceso de contratación regulado bajo la nueva ley.**

#### **4. ESTUDIO: Resultados del seguimiento al Servicio Preventivo asociado con la eventual reestructuración, reorganización y alineamiento organizacional de la CNFL. Referencia 1001-0807-2021.**

**Oficio 1001-0276-2023 enviado el 03 de julio de 2023**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

De 17 advertencias comunicadas en el oficio de servicio preventivo, 8 se encuentran en mejora y 9 se mantienen, por lo que en estas últimas las condiciones que dieron origen a las advertencias y riesgos comunicados se mantienen. Cabe indicar que:

- **No se observa en el expediente administrativo, indicación de las necesidades reales y debidamente probadas de cada cambio propuesto mediante el alineamiento organizacional.**

- No se observa que la Administración incorporara en el estudio técnico, el efecto generado en los patrones de consumo de la población, como consecuencia del surgimiento del virus SARS-CoV-2.
- Ninguno de los documentos del expediente administrativo del alineamiento organizacional, permitió identificar alguna referencia acerca de las necesidades reales y comprobables de los cambios en la estructura, ni tampoco un análisis que demuestre que las funciones asignadas a las nuevas dependencias o a las dependencias trasladadas, no podían realizarse desde el nivel y ubicación que tenían antes del alineamiento organizacional de marzo de 2023.
- Pese a que el expediente administrativo incluye la descripción de criterios utilizados para la creación de las nuevas dependencias y procesos, no se observa que incorpore documentación de respaldo que permita comprobar el análisis mediante el que se determinó que las actividades administrativas que le corresponden a los jefes de unidad o de área, agrupadas en dos de los nuevos procesos creados, no pudieran ser atendidos mediante la reorganización del personal, sin afectar la estructura.
- No se logró evidenciar, en el estudio técnico, la participación del Proceso Análisis Administrativo pese a ser una dependencia designada para ejecutar "*estudios de carácter administrativo*"; condición que se mantenía previo a la reestructuración aplicada denominada "Alineamiento Organizacional". Asimismo, no se logró determinar -en el expediente administrativo- estudios técnicos, de las diferentes direcciones de la CNFL, que contengan una evaluación interna de cada dependencia sobre requerimientos organizacionales, como insumo para el análisis integral que se realizó y que justificó la necesidad de efectuar los cambios que se propusieron al Consejo de Administración.
- Mediante la revisión de las respuestas suministradas por las direcciones y dependencias adscritas a la Gerencia al oficio 2001-0191-2023 del 17-02-2023, y mediante la revisión de los resultados obtenidos del seguimiento realizado por esta Auditoría a la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023, con corte al II trimestre del año 2022, se observa que algunas dependencias indicaron que el cumplimiento de los objetivos estratégicos fueron afectados por la implementación del alineamiento organizacional.
- Pese a que el artículo 16 del *Reglamento para la formulación e implementación de cambios a la estructura organizacional* establece que la propuesta de cambios a la estructura organizacional debe incluir premisas, en el Reglamento citado no se logró identificar referencia a la vigencia de las premisas base que se empleen en el estudio técnico y al momento de aprobación de la propuesta que se derive del mismo.
- Según el análisis de la documentación, aunque el Manual de Organización de la CNFL establece funciones de cada una de las unidades organizacionales de la empresa, no se logró identificar que incorpore las responsabilidades, competencias y resultados esperados de las dependencias. Dicho documento se encuentra clasificado a nivel de Manual y en éste, no se señala cómo se

procederá si no se atienden dichas funciones por parte de los responsables de ejecutarlas.

Es responsabilidad de la Administración asegurarse que también se remita, al Consejo de Administración, cuando se presenten nuevos ajustes a la estructura organizacional, el documento que comprenda dichos aspectos.

- No es posible asegurar que el personal nombrado en las nuevas dependencias o el personal trasladado, cuentan con el perfil requerido para desempeñar el puesto designado ni que las dependencias tienen la disponibilidad de recursos necesarios para la implementación del alineamiento.
- Es recomendable que la Administración se asegure que, en el *Catálogo de especialidades por dependencias*, se incorpore para cada dependencia tanto las especialidades requeridas para el personal como para la jefatura o coordinador de proceso, en forma separada, de manera que exista total claridad de los requerimientos del puesto, según su rol en la dependencia.
- Es importante asegurarse que los documentos *Catálogo de Especialidades Profesionales-Técnicas (Atinencias)* y *Catálogo de Especialidades por dependencias* se encuentren disponibles en el apartado *Documentos Vigentes*, debido a que es documentación que, en conjunto con el *Manual*, regulan una actividad sustantiva de la empresa, como lo es la selección y clasificación del personal.
- Debido a que las solicitudes de ajuste tarifario presentadas ante ARESEP no consideraron la nueva estructura organizacional resultante de la implementación del alineamiento organizacional, es necesario que la Administración se asegure de tomar las previsiones necesarias para que el desarrollo de actividades de servicios no regulados no incida en los estudios de ajustes de tarifas futuros, por incumplimientos de requerimientos regulatorios como la separación contable, para delimitar los costos y gastos a reconocer atribuibles al servicio de electricidad.

#### **ADVERTENCIA (1001-0807-2021)**

2) Asegurarse que la Administración acredite en el Expediente se encuentren debidamente probadas las justificaciones que se señalan para llevar a cabo la reestructuración requerida, en concordancia con la resolución de la Sala Constitucional No. 13660-2004.

#### **SITUACIÓN ACTUAL (SE MANTIENE)**

**El voto de la Sala Constitucional No. 13660-2004, establece una serie de condiciones y requisitos que requieren cumplir las reestructuraciones o reorganizaciones al ser aplicadas, indicando:**

*"Debe tomarse en cuenta, además, que las llamadas reestructuraciones o reorganizaciones deben estar basadas en necesidades reales y debidamente probadas"*

*"...estudio técnico justificativo, el cual debe sujetarse a ciertos requisitos mínimos: debe realizar un diagnóstico del problema y sugerir su solución. Luego, dicho estudio debe recibir las aprobaciones exigidas al efecto por el ordenamiento jurídico"*

"Finalmente, el acto que determine la reorganización debe ser debidamente motivado..."

**No se observa en el expediente administrativo, indicación de las necesidades reales y debidamente probadas de cada cambio propuesto mediante el alineamiento organizacional, ni una motivación de cada acto administrativo propuesto. El apartado 3 *Justificación* del informe de la PAO, expone de forma general elementos internos y externos, que, a criterio de la Administración según la respuesta a este servicio preventivo, representan "las necesidades reales y probadas que requieren la Sala Constitucional mediante el voto No. 13660-2004"; sin embargo, no es posible identificar en él, el diagnóstico de los problemas que generaron la necesidad de aplicar cada cambio y sus soluciones.**

#### **ADVERTENCIA (1001-0807-2021)**

4) Cerciorarse si la Administración analizó la pertinencia de considerar en el estudio técnico, el efecto generado en los patrones de consumo y en las preferencias en el servicio de los clientes de la CNFL, como consecuencia del surgimiento del virus SARS-CoV-2 y su impacto en la población. Lo anterior, considerando que se indica en el documento "Propuesta de Alineamiento Organizacional" que un insumo de información base fue los resultados de una consultoría de la empresa Sintec Consulting del año 2018, donde la realidad nacional podría ser muy diferente y el impacto en el entorno de la CNFL.

#### **SITUACIÓN ACTUAL (SE MANTIENE)**

**No se observa que la Administración incorporara en el estudio técnico, el efecto generado en los patrones de consumo de la población, como consecuencia del surgimiento del virus SARS-CoV-2.**

**El expediente administrativo incluye el documento *Virtualización de Servicios*, de octubre 2021, que en su introducción indica:**

*"Dentro del proceso de modernización de actividades asociadas al servicio al cliente, se tenían en ruta una serie de actividades enmarcadas para la virtualización de servicios, no obstante, producto de la emergencia sanitaria provocada por el COVID 19, desde el mes de agosto del año 2020, desde la Subdirección de Comercialización nos dimos a la tarea de liderar un análisis integral del servicio al cliente con miras a robustecer los servicios por medio de canales digitales, esto nos permitió identificar una serie de acciones que podrían ser ejecutadas y que con ellas marcar una hoja de ruta en donde nuestro nuevo perfil del cliente se le atendieran sus requerimientos."*

**En el oficio 2001-1522-2022 del 06-12-2022, remitido por la Gerencia, se indica que el respaldo documental del análisis efectuado en el estudio técnico del efecto generado en los patrones de consumo, como consecuencia del surgimiento del virus SARS-CoV-2 y su impacto en la población, se atiende mediante el documento *Virtualización de servicios (2021)*; no obstante, dicho documento se basa en el desarrollo del "análisis integral del servicio al cliente con miras a robustecer los servicios por medio de canales digitales", considerando los nuevos patrones de uso de los canales de contacto, sin que se lograra identificar referencia al desarrollo de estudios o análisis de los patrones de consumo como consecuencia de la emergencia sanitaria originada por la pandemia.**

#### **ADVERTENCIA (1001-0807-2021)**

5) Cerciorarse que la Administración haya acreditado que, en el Expediente Administrativo conformado para este proceso de reestructuración, reorganización y/o alineamiento

organizacional, se incorporó el respaldo que demuestra la necesidad real y comprobable del traslado, cambio de nivel (ascenso o descenso) o eliminación de una dependencia, de manera que se compruebe que las funciones que se le están asignando a las dependencias nuevas o trasladadas, no pueden ser realizadas en su ubicación y nivel actual.

Asimismo, que se haya considerado la congruencia con la reestructuración realizada en el 2015, de manera que las medidas, justificaciones y ajustes propuestos no afecten las acciones tomadas con la reestructuración anterior, considerando el efecto que este tipo de situaciones pueden generar en los costos de implementación, así como en el clima laboral. También, se haya considerado y cuantificado, según corresponda, efectos colaterales de la reestructuración parcial con respecto al costo en el tiempo, en el pago de salarios y en los atrasos que se generen en la atención de requerimientos del resto de los procesos de la organización, por ajustes en la documentación, la normativa y sistemas de información.

### **SITUACIÓN ACTUAL (SE MANTIENE)**

**En el oficio 2001-1522-2022 del 06-12-2022, se indica que el respaldo documental de la revisión y valoración efectuada por el grupo de profesionales designados por la Administración "con el fin de revisar el informe de la Propuesta de Alineamiento Organizacional y valorar cada cambio propuesto, de forma que se atienda lo indicado en esta advertencia sobre la pertinencia de las funciones asociadas a las dependencias nuevas o trasladadas" se encuentra en tres documentos cuyo contenido se detallan a continuación:**

**1. Análisis de propuesta de Alineamiento Organizacional, con fecha del 12-01-2021: Documento elaborado por la anterior Unidad de Talento Humano, hoy nombrada Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano. Según indica su introducción "...El presente documento contiene el análisis realizado por la Unidad Talento Humano referente al Informe de la propuesta de alineamiento realizada por el equipo asignado por la Gerencia..."**

**El informe se refiere, entre otros, a los siguientes aspectos:**

- **Creación de los códigos de las nuevas dependencias, creación de las cuentas contables a nivel de sistemas y la confección de los formularios F-164 (Movimientos de personal) y su respectivo análisis de traslado**
- **Cambio de funciones asignadas a las dependencias de la Unidad Talento Humano**
- **Propuesta de asignar a una sola jefatura a dos plantas de generación y las posibles implicaciones económicas y legales**
- **Traslado de los Coordinadores de Contratación Administrativa, desde las direcciones a la Unidad Proveeduría Empresarial y a la consideración de ajustes en las clases de los trabajadores de esa unidad, por apelación que estos presentaron a la Unidad Talento Humano**

**Finaliza el informe indicando:**

*"...Con la creación de la nueva Unidad Desarrollo de Negocios que está compuesta por las Área de Inteligencia de Negocios, Mercadeo y Ventas y Gestión de Negocios, es importante que se aclare cuáles son los perfiles que se requiere para los trabajadores que conformarán la Unidad, si se tiene contemplado traslados de personal con las competencias necesarias y si va a ser necesario el cierre de brechas..."*

**2. Revisión Propuesta de Alineamiento Organizacional con fecha del 14-01-2022: Resume el contenido de la PAO, se hace un recuento de las nuevas dependencias, de**

los cambios de nivel jerárquico, de los traslados de dependencias, de los cambios de nombres, de la segregación, fusión y supresión de dependencias y de la unificación de jefaturas para varias plantas de generación. En el apartado **Consideraciones** se indica, entre otros aspectos, que "...Revisé que todos los cambios o ajustes de la propuesta estén justificados, de la página 16 a la 18, hay una síntesis de la propuesta..."; no obstante, no se logró visualizar en dichas páginas, las justificaciones de los cambios o ajustes.

**3. Informe Técnico Validación de Alineamiento a la Estructura de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S. A.** con fecha de 11-03- 2022: Indica, en su apartado **Resumen Ejecutivo** que: "...El presente documento es el informe final de revisión y validación de los ajustes a la estructura organizacional que requiere la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A., trabajo realizado por un equipo multidisciplinario conformado por la Gerencia General, durante el periodo enero 2021 a febrero 2022. El trabajo de validación consiste en definir bajo criterios técnicos la viabilidad de cada ajuste requerido, criterios establecidos bajo las mejores prácticas en la materia del "Diseño Organizativo" y que se requiere sean normalizados y documentados en CNFL para futuros procesos de ajustes a la estructura...".

"...Como resultado del trabajo de análisis y diseño de los ajustes se mantiene el modelo actual...El modelo de estructura actual y que mejor se adapta a la situación de la CNFL se denomina híbrido, ya que es resultado entre los modelos de línea staff y el modelo matricial...La organización del trabajo dentro de cada dirección funcional se mantiene en Unidades y en Áreas de trabajo...siendo estos tres niveles los estandarizados y aprobados para la estructura organizacional de la CNFL...".

**En este informe se referencia un marco legal que debe cumplir la CNFL y los criterios técnicos para el diseño organizacional (criterios para determinar "impacto" en la estructura organizacional y criterios para determinar ajustes a la estructura organizacional).**

**El análisis técnico, incluye tablas denominadas: "Análisis situación actual" y "Análisis de situación propuesta", estas últimas incluyen la justificación técnica de cada cambio considerado en el alineamiento organizacional, mediante la "cual se analiza y razona la viabilidad técnica del tipo de ajuste y la justificación para ejecutarse. Se describe el tipo de impacto en la estructura actual (Nueva, Se suprime, Rediseña, Reubica), así como el criterio técnico para realizar el ajuste (Alineamiento estratégico, División del trabajo, Tamaño de la dependencia, Departamentalización)."**

**Este informe técnico hace referencia a cada cambio propuesto en la PAO, justificando la creación, traslado o eliminación de dependencias; sin embargo ninguno de los tres documentos citados permitió identificar alguna referencia acerca de las necesidades reales y comprobables de los cambios en la estructura, ni tampoco un análisis que demuestre que las funciones asignadas a las nuevas dependencias o a las dependencias trasladadas, no podían realizarse desde el nivel y ubicación que tenían antes del alineamiento organizacional de marzo de 2023.**

**No fue posible identificar en el expediente de la PAO la consideración y cuantificación de los efectos colaterales del alineamiento organizacional por el costo en el tiempo o en atrasos que se puedan generar producto de la atención de requerimientos del resto de la organización, por ajustes en la documentación, normativa y sistemas de información.**



**Cabe destacar que, durante el proceso de implementación de la propuesta, en la Sesión Extraordinaria Virtual No. 2589 del 28-04-2022, el Consejo de Administración acordó:** *"...X. Instruir a la Gerencia General para que presente a este Consejo de Administración, Informes de seguimiento de la implementación cada dos meses, así como el informe de cierre y verificación de resultados, del Alineamiento Organizacional en la CNFL en un plazo de un año, a partir del presente acuerdo...";* **los informes remitidos hacen referencia a la atención de efectos colaterales que surgieron durante la implementación, incorporando las acciones implementadas para su atención en el apartado Avances en los frentes de trabajo.**

#### **ADVERTENCIA (1001-0807-2021)**

6) Asegurarse que la Administración haya acreditado en el Expediente Administrativo la descripción de los criterios utilizados para la creación de nuevas dependencias y divisiones (Procesos), incluyendo la agrupación de actividades administrativas definidas en el Manual de Clases de Puestos como funciones del jefe de Unidad o de Área para crear un Proceso para tal fin y que por sus características no podrían ser atendidos con una reorganización del personal sin afectar la estructura organizacional. Igualmente, que dichos criterios sean del conocimiento del Órgano Colegiado previo a la aprobación de los cambios propuestos para una mejor toma de decisión.

#### **SITUACIÓN ACTUAL (SE MANTIENE)**

**En el oficio 2001-1522-2022 del 06-12-2022, remitido por la Gerencia General, ante la solicitud de la Auditoría del respaldo documental de los criterios utilizados para agrupar actividades administrativas, definidas en el Manual de Clases de Puestos, como funciones de jefes de Unidad o de Área y crear un Proceso, en lugar de haberse realizado una reorganización de personal sin afectar la estructura organizacional, la Administración señala que la información se ubica en los siguientes documentos:**

- **Informe Técnico Validación de Alineamiento a la Estructura de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S. A.,** elaborado por la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, en adelante USGPE.
- **Informe Propuesta de Alineamiento Organizacional,** elaborado por el equipo de trabajo designado por la Administración, conocido por el Consejo de Administración en la sesión extraordinaria virtual No. 2585 del 25-03-2022 y aprobado mediante la sesión extraordinaria virtual No. 2589, del 28-04-2022

**En el apartado Comentarios de dicho oficio, se señala lo siguiente:**

*"...En el caso del índice 179 que corresponde a la Propuesta de Alineamiento Organizacional, en el capítulo IV apartado 9.2 "Resumen de Cambios propuestos" se incluyó una tabla que resume los cambios propuestos, el fundamento que da pie a cada uno de estos cambios, así como el criterio utilizado..."*

**Sobre el particular la PAO incluye, en el apartado citado, ocho tablas, una por cada alineamiento propuesto, las cuales incorporan los criterios técnicos de Alineamiento estratégico, División del trabajo y Departamentalización).**

**El ítem 1.1 del apartado 1 del capítulo II Marco Teórico, se hace referencia a dos de los criterios identificados en las tablas:**

**-La especialización -o división del trabajo-** definida como "la fragmentación de las tareas en más simples y repetitivas para lograr una mayor productividad al perfeccionarse las habilidades", y

**-La departamentalización, que se refiere a** "la agrupación de actividades laborales en un área de trabajo delimitada, con el fin de que el trabajo sea realizado en forma coordinada e integrada."

**La descripción del criterio *Alineamiento estratégico*, se ubica en el documento denominado *Informe Técnico Validación de Alineamiento a la Estructura de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S. A.*, elaborado por la USGPE, con fecha de 11-03-2022, y lo define como "Ajuste requerido con el objetivo de impulsar la estrategia de la CNFL". Este documento considera dos tipos de criterio para el diseño organizacional en CNFL:**

- "Criterio para determinar el "impacto" en la estructura organizacional", **cuyas categorías son** "Nueva", "Se suprime", "Rediseña" y "Reubica"
- "Criterios técnicos para determinar ajustes a la estructura organizacional", **cuyas categorías son** "Alineamiento estratégico", "División del trabajo", "Tamaño de la dependencia y "Departamentalización"

**No se observa en el expediente administrativo, documentación de respaldo que permita comprobar el análisis mediante el cual, se determinó que las actividades administrativas que le corresponden a los jefes de Unidad o de Área, agrupadas en dos de los nuevos procesos creados, no pudieran ser atendidas mediante la reorganización del personal, sin afectar la Estructura.**

#### **ADVERTENCIA (1001-0807-2021)**

10) Asegurarse que la Administración haya acreditado que el cumplimiento de objetivos estratégicos de la Estrategia Empresarial no se verá debilitado en su atención por implementar la propuesta de reestructuración, reorganización y/o alineamiento organizacional.

#### **SITUACIÓN ACTUAL (SE MANTIENE)**

**Mediante Sesión Ordinaria Virtual No. 2619 del 13-02-2023, el Consejo de Administración acuerda** "Solicitar a la Gerencia General un informe y presentación del estado de situación en relación con la operatividad de la empresa, como resultado al proceso de alineamiento organizacional aprobado e implementado en el 2022..."

**Para cumplir con este acuerdo, la Gerencia, mediante oficio 2001-0191-2023 del 17-02-2023, solicita a los directores y jefaturas de dependencias adscritas a ella, un informe del** "...Estado de situación de la empresa (su Dirección) con respecto al proceso de alineamiento organizacional aprobado e implementado en el 2022".

**En la tabla No. 2 se resumen las principales respuestas a dicho oficio suministradas por las dependencias sobre el impacto del alineamiento a los objetivos estratégicos:**

**Impacto del Alineamiento Organizacional sobre los Objetivos Estratégicos**

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Impacto
Socio Ambiental	<b>OESA 01-1.</b> Fomentar la creación de valor implementando un modelo integral de sostenibilidad	"Iniciativa estratégica "Ruta Verde": Ante el notable retraso (más de 6 meses) de esta iniciativa la Dirección Comercialización asignó esta iniciativa al Área de Mercadeo Relacional con el objetivo de dar seguimiento y ejecutar las actividades del cronograma. A pesar de que se ha estado avanzando, hoy en día no se cuenta con un equipo de trabajo asignado para las actividades del caso de negocio..."
Clientes	<b>OEC 04-1.</b> Índice de estudios de satisfacción del cliente	"Objetivo de contribución: "Incrementar en forma positiva la percepción del cliente": Anterior a la implementación del Alineamiento Estratégico la Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente gestionaba la atención del "OEC 04-1 Alcanzar un índice de satisfacción de los clientes de 85 puntos" y objetivo de contribución "Incrementar en forma positiva la percepción del cliente "con 4 profesionales en mercadeo, actualmente esta actividad se ha asignado al Área de Mercadeo Relacional con la asignación de una profesional en mercadeo"
Financiera	<b>OEF 03-1.</b> Rentabilizar las inversiones del negocio de electricidad y servicios regulados	"Objetivo de contribución: "Incrementar ingresos por venta de servicios con precio no regulado": Anterior a la implementación del Alineamiento Estratégico el Área de Eficiencia Energética ofrecía servicios técnicos de eficiencia energética, aportando al indicador de contribución "Incrementar ingresos por venta de servicios con precio no regulado", mismo que fue asignado al Área de Mercadeo Relacional considerando las metas de la extinta Área de Eficiencia Energética, pero sin el equipo de trabajo (5 ingenieros) encargado de atender: auditorías eléctricas, mediciones eléctricas, diagnóstico de la calidad de energía estudios de vulnerabilidad eléctrica, asesoría e implementación de la norma ISO 50001 y diseños electromecánicos. Hoy en día este servicio no se puede brindar por la falta de ingenieros con experiencia y competencia suficiente, situación que ha impactado negativamente en la atención del cliente, la imagen de CNFL e ingresos por servicios no regulados."

**Fuente:** Elaboración propia producto de las respuestas suministradas a oficio de Gerencia General 2001-0191-2023 del 17/02/2023.

**En dichas respuestas, la Dirección Comercialización señaló lo siguiente:**

*"Con la implementación del Alineamiento Estratégico, el Área de Mercadeo Relacional integra como parte de sus procesos, las funciones de la extinta Área de Atención a Clientes Estratégicos, dicha área contaba con 4 asesores técnicos y 3 asesores comerciales dedicados a la atención especializada de clientes estratégicos de CNFL. Actualmente solo se cuenta con 2 asesores técnicos y 2 asesores comerciales, situación que ha provocado.*

*✓ La reducción de las cateras de clientes hasta en 50%, dedicando esta atención solo a clientes elite y alto consumo (mayores a 200 kW de demanda).*

*✓ El desmejoramiento en los tiempos de atención y respuesta.*

*✓ Sobrecargas de trabajo e incapacidades constantes del personal asesor.*

*✓ Desmotivación e incertidumbre del personal ante el debilitamiento del equipo de trabajo."*

**Mediante oficio 1001-0713-2022 del 16-12-2022, la Auditoría remite al Consejo de Administración los resultados del seguimiento a la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023, con corte al II trimestre del año 2022.**

**El Anexo No. 1 Detalle del impacto del Alineamiento Organizacional en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Estrategia Empresarial 2019-2023 de dicho oficio, contiene el resumen de las situaciones determinadas por la Auditoría que repercutieron en el cumplimiento de los objetivos estratégicos según las respuestas suministradas por las dependencias de la empresa, destacándose los siguientes casos:**

- **En relación con el objetivo de contribución *II.3 Cumplir el nivel de eficiencia de los servicios que presta las dependencias que conforman la DAF del objetivo estratégico OEC 01-01 Reducir los tiempos de instalación de soluciones y atención post venta en los diferentes segmentos de clientes, y debido a que no se cumple su meta, la Dirección Administración y Finanzas indica:***

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

- **En relación con el objetivo de contribución *I.7 Avance de Iniciativas de inversión asignadas del objetivo estratégico OEF 03-1 Rentabilizar las inversiones del negocio de electricidad y servicios no regulados, debido a que no se cumple su meta, la Dirección Administración y Finanzas indica:***

*"...Otra razón es que de acuerdo con la circular 2001-0508-2022 emitida por la Gerencia General se implementa la reestructuración de la CNFL, producto de la implementación de la nueva estructura del Plan de Alineamiento Organizacional, al Proceso Arquitectura y Desarrollo de Edificaciones, se le asigna la actividad "Realizar el diagnóstico de las solicitudes recibidas que se vean impactadas en infraestructura física (Edificios)", por lo que en mayo y junio se le debió dar prioridad, para analizar si las obras a ejecutar en este año, permitía ampliar el alcance, esta situación dificultó avanzar con lo programado"*

- **En relación con el objetivo de contribución *III.1 Implementar las mejoras en los procesos del objetivo estratégico OEP 01-1 Optimizar los procesos internos mediante la modernización y transformación digital, debido a que no se cumple su meta, la Dirección Distribución de la Energía indica:***

*"Motivo por el cual no se alcanzó la meta...Con la implementación del Alineamiento Organizacional, establecido en la RGG-003-2022, y la eliminación de la Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente, en este momento se está en proceso de definir cual dependencia CNFL puede brindar la colaboración requerida. Se han realizado llamadas telefónicas a diferentes dependencias para consultar si realizan esta labor y no se ha tenido respuesta afirmativa y al no tener claro a que dependencia enviar la nota, esta no se ha enviado."*

**Sobre el particular, mediante la revisión de las respuestas suministradas por las direcciones y dependencias adscritas a la Gerencia al oficio 2001-0191-2023 del 17-02-2023, y mediante la revisión de los resultados obtenidos del seguimiento realizado por esta Auditoría a la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023, con corte al II trimestre del año 2022, se observa que algunas dependencias indicaron que el cumplimiento de los objetivos estratégicos fueron afectados por la implementación del alineamiento organizacional.**

#### **ADVERTENCIA (1001-0807-2021)**

11) Garantizar que se disponga de la normativa requerida para llevar a cabo un proceso de reestructuración, reorganización y/o alineamiento organizacional de la CNFL que requiera aplicar la Administración para que se regule entre otros aspectos: las dependencias con la competencia

para participar en el proceso; elementos y consideraciones mínimas para el desarrollo de los estudios técnicos (en los cuales se requiere observar ciertos requisitos como lo indicado en el voto 13660-2004 de la Sala Constitucional); criterios para establecer el nivel de una organización de dependencia (Dirección, Unidad, Área y Proceso por ejemplo); vigencia de las premisas base que se empleen en el estudio técnico y al momento de aprobación de la propuesta que se derive del mismo; plazos de implementación; determinación de los cambios y efectos (por ejemplo a nivel financiero, tarifario, legal laboral, gestión documental, sistemas de información); nuevas funciones y responsabilidades; implementación del proceso incluyendo el tratamiento del riesgo ante eventual afectación de trabajadores; indicadores y controles de seguimiento sobre el avance y seguimiento del proceso; conformación del expediente administrativo con la cronología de cada una de las actuaciones que motiven la necesidad real a nivel empresarial y de satisfacción del interés público para realizar los cambios.

### SITUACIÓN ACTUAL (SE MANTIENE)

**En el apartado *Documentos vigentes de la intranet de la CNFL se encuentra publicado el Reglamento para la formulación e implementación de cambios a la estructura organizacional, aprobado el 23-03-2022.***

**El objetivo de este reglamento es** *"Establecer las normas para llevar a cabo la formulación de cambios que se consideren pertinentes en la estructura organizacional de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A., en adelante CNFL, con el fin de lograr los objetivos planteados en la Estrategia Empresarial y necesidades organizacionales, mediante una adecuada coordinación de recursos humanos y financieros".*

**La siguiente tabla resume la revisión de la incorporación en el reglamento citado de aspectos que se consideran necesarios para la regulación de los procesos de alineamiento organizacional:**

#### **Aspectos regulados en el Reglamento para la formulación e implementación de cambios a la estructura organizacional**

Aspectos regulados	¿Están incluidos?		Referencia al artículo del reglamento
	Sí	No	
Dependencias con la competencia para participar en el proceso	X		Artículos del 5 al 12
Elementos y consideraciones mínimas para el desarrollo de los estudios técnicos	X		Artículo 13
Criterios para establecer el nivel de una organización de dependencia	X		Artículo 14
Vigencia de las premisas base que se empleen en el estudio técnico		X	No se incorpora
Vigencia de las premisas al momento de aprobación de la propuesta		X	No se incorpora
Plazos de implementación	X		Artículo 19
Determinación de los cambios y efectos	X		Artículos 13 y 17
Nuevas funciones y responsabilidades	X		Artículos 13 y 16
Implementación del proceso incluyendo el tratamiento del riesgo ante eventual afectación de trabajadores	X		Artículo 17
Indicadores y controles de seguimiento sobre el avance y seguimiento del proceso	X		Artículo 8

Conformación del expediente administrativo con la cronología de cada una de las actuaciones que motiven la necesidad real a nivel empresarial y de satisfacción del interés público para realizar los cambios	X		Artículo 20
---	---	--	-------------

**Fuente:** Elaboración propia, producto del análisis del Reglamento para la formulación e implementación de cambios a la estructura organizacional.

**Pese a que el artículo 16 establece que la propuesta de cambios a la estructura organizacional debe incluir premisas, en el reglamento citado no se logró identificar referencia a la vigencia de las premisas base que se empleen en el estudio técnico y al momento de aprobación de la propuesta que se derive del mismo.**

### ADVERTENCIA (1001-0807-2021)

13) Asegurarse que la CNFL cuente con un Reglamento de Organización que describa y establezca, para cada una de las diferentes unidades organizacionales que integran la CNFL (Direcciones, Unidades, Áreas, Procesos, Agencias, otros que autorice el Consejo de Administración), el detalle de las funciones, responsabilidades, competencias y resultados esperados de cada una de las dependencias, así como de la regulación para la actualización de dicho documento.

### SITUACIÓN ACTUAL (SE MANTIENE)

**En el apartado *Documentos vigentes* de la intranet de la CNFL se encuentra publicado el *Manual de Organización de la CNFL*, emitido el 08-12-2022 y aprobado por el Consejo de Administración de la CNFL, mediante Sesión Ordinaria Virtual No. 2613, celebrada el 28-11-2022.**

**El objetivo de este documento es** *"mostrar el diseño organizacional de la CNFL y el esquema de funcionamiento correspondiente"*. **Asimismo, se señala que** *"...es un documento de apoyo interno que reúne la información de carácter organizacional y funcional, por lo cual, debe ser actualizado y revisado periódicamente, según los cambios que se presentan en la estructura organizacional, en los procesos y actividades desarrolladas por las dependencias, en los lineamientos estratégicos de la empresa o en documentos relacionados."*

**El capítulo III *Organización y funciones* de este manual describe los siguientes aspectos de cada una de las unidades organizacionales que componen la empresa:**

- **Objetivo**
- **Principales funciones**
- **Dependencia Jerárquica (estructura organizacional de la cual depende) y**
- **Unidades organizacionales con subordinación directa (estructuras organizacionales que dependen de ellas)**

**Según el análisis de la documentación, aunque el *Manual de Organización de la CNFL* establece las funciones de cada una de las unidades organizacionales de la empresa, no se logró identificar que incorpore las responsabilidades, competencias y resultados esperados de las dependencias. Cabe indicar que, el documento se encuentra clasificado a nivel de Manual y en éste, no se señala cómo se procederá si no se atienden dichas funciones por parte de los responsables de ejecutarlas.**

### ADVERTENCIA (1001-0807-2021)

16) Garantizar que el personal que nombre la Administración en las nuevas dependencias y divisiones (Procesos) o trasladadas sean idóneos y cuentan con el perfil requerido para desempeñarse en el puesto designado. Asimismo, cerciorarse que la CNFL dispone de los recursos necesarios para la implementación de la propuesta.

### SITUACIÓN ACTUAL (SE MANTIENE)

Sobre el proceso de selección de personal, en el apartado **Documentos Vigentes** de la intranet se identificaron los siguientes documentos:

- **Reglamento para la realización de concursos internos para llenar plazas vacantes y mantener el registro de elegibles**, que incorpora los lineamientos para la aplicación de concursos internos en la CNFL
- **Manual de clases de puestos**, en adelante **Manual**, que como uno de sus objetivos específicos incorpora el "B. Determinar los criterios técnicos necesarios para la adecuada gestión de reclutamiento y selección de personal." Asimismo, este documento "...permite identificar las responsabilidades de cada puesto de trabajo y su relación con los demás trabajadores y trabajadoras de la CNFL; así como, las competencias actitudinales; lo que permite identificar las habilidades idóneas que deben tener los candidatos (as) para cumplir efectivamente con las actividades asignadas..."

**Cabe destacar que, a pesar de que el Manual cita lo siguiente:** "Para determinar la especialidad debe utilizarse el Catálogo de Especialidades Profesionales-Técnicas (Atinencias) y el Catálogo de Especialidades por dependencias.", **al revisar el apartado Documentos vigentes, no se lograron identificar ninguno de los dos documentos citados.**

Sobre el particular, mediante correo electrónico del 13-02-2023, el coordinador del Proceso Clasificación y Valoración, indica que el Proceso Análisis Administrativo, mediante oficio 2100-0371-2022 del 23-08-22, definió el **Manual de Especialidades** como un catálogo y no como un manual, y que el mismo fue publicado en el apartado de la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano en Intranet.

En el mismo correo electrónico, el coordinador del Proceso Clasificación y Valoración, también indica que el **Catálogo de especialidades por dependencias**, se encuentra en proceso de construcción, con un plazo establecido para esta actividad a mayo del 2023, según el oficio 2001-0613-2022 del 03-06-2022, enviado por el Gerente a la Auditora.

Cabe destacar que, mediante oficio 2603-0083-2023 del 13-06-2023, el Área Dotación y Compensación en conjunto con la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano, solicitan a la Gerencia que dicho plazo se amplíe a marzo 2024.

Sobre el particular, es recomendable que la Administración se asegure que, en el **Catálogo de especialidades por dependencias**, se incorpore para cada dependencia tanto las especialidades requeridas para el personal como para la jefatura o coordinador de proceso, en forma separada, de manera que exista total claridad de los requerimientos del puesto, según su rol en la dependencia.

También es importante asegurarse que los documentos **Catálogo de Especialidades Profesionales-Técnicas (Atinencias)** y **Catálogo de Especialidades por dependencias** se encuentren disponibles en el apartado **Documentos Vigentes**, debido a que es

documentación que, en conjunto con el *Manual*, regulan una actividad sustantiva de la empresa, como lo es la selección y clasificación del personal.

Con respecto al proceso de selección, según la revisión realizada por la Auditoría de un 70% de los casos nombrados como jefaturas y coordinadores producto del alineamiento, se observaron las siguientes situaciones:

- **Nombramiento como jefatura, sin completar el proceso de selección, según el oficio 2601-0679-2022 del 03-11-2022 enviado por la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano a la Gerencia**
- **Nombramiento de personas que, contrario a lo establecido en el artículo 15 del Reglamento citado, no obtuvieron la nota superior en sus procesos de selección después de aplicadas las pruebas correspondientes**
- **Aplicación de diferentes procedimientos de selección de personal para una misma clase de puesto (jefaturas de unidad)**
- **Ausencia, en la documentación de respaldo del proceso de selección, de copias de títulos de educación superior que certifiquen los conocimientos de la persona**
- **Ausencia, en la documentación de respaldo del proceso de selección, de certificaciones acerca de la experiencia de las personas en labores relacionadas con el puesto que pretenden ocupar o experiencia en supervisión de personal**

Como complemento de respuesta al oficio 1001-0229-2022, la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano remite a la Gerencia, adjunto al oficio 2603-0021-2023 del 02-03-2023, un informe relacionado con *"la comparación entre la especialidad y educación requerida por cada dependencia vrs. la especialidad y educación que ostenta las personas funcionarias designadas en estas dependencias"* en puestos de jefatura que se derivan del alineamiento organizacional. El apartado **Conclusiones** señala lo siguiente:

*"b) Se detecta que 1 funcionario designado para el puesto de jefatura según nombramiento gerencial, no cumple con la especialidad y educación requerida en la dependencia en la que fue nombrado."*

**Sobre la idoneidad del personal trasladado y de la disponibilidad de recursos necesarios para la implementación del alineamiento, algunas dependencias, como parte de las respuestas brindadas por las direcciones y dependencias adscritas, en atención al oficio 2001-0191-2023 del 17-02-2023 de la Gerencia, señalaron los siguientes aspectos:**

- **Área Administración de Sistemas Comerciales:**
  - *"Trasladó de la Sra... sin ninguna capacitación a realizar varios reportes importantes."*
  - *"No hubo capacitación planificada de las nuevas competencias, para el personal con recarga laboral"*
- **Sucursal Central:** *"El recurso humano capacitado en las Áreas es des igual, a veces se tiene que retrasar los trabajos por falta de personal capacitado afectando el servicio al cliente directamente"*



- **Sucursal Escazú:**
  - "Se asignan tres recursos con diferentes niveles y ámbitos de conocimientos especializados en algunas de nuevas funciones asignadas a la sucursal, pero sin conocimiento en otras"
  - "Pérdida de personal, producto de la reorganización, con amplio conocimiento en las labores que se realizan en las Sucursales a otras Direcciones o labores diferentes a la Comercialización de la Energía."
- **Sucursal Guadalupe:** "El recurso de inspección que se asignó no cuenta con todo el conocimiento y manejo de las diferentes inspecciones que se generan para este tipo de clientes"
- **Unidad Aseguramiento de Ingresos y Gestión de Pérdidas de Energía:**
  - "Se asignó la responsabilidad del eje de Aseguramiento de Ingresos sin contar con el recurso humano requerido para tal fin y las capacidades digitales necesarias"
  - "...se asignaron dos técnicos eléctricos sin especificar al Área las nuevas responsabilidades que se debían ejecutar"
- **Dirección Transformación y Gestión Tecnológica:** "...se finalizó la relación laboral por pensión de personal calificado y conocimiento estratégico para la gestión de la UTIC. A la fecha, en un 80% las jefaturas de esta dependencia están siendo sustituidos por personal totalmente nuevo y sin experiencia en estos cargos"
- **Unidad de Transformación Digital del Negocio:** "Se han asignado funciones a la Unidad y no se han provisto los recursos humanos necesarios para atender responsablemente las actividades y tareas"
- **Unidad Desarrollo de Negocios:**
  - "Inicialmente el panorama después del alineamiento, era de incertidumbre y preocupación de los funcionario nuevos, debido que las nuevas áreas creadas no contaba con la experiencia en negocios era solo lo poco que se había desarrollado en un prueba y error del equipo inicial"
  - "El personal que la antigua administración le asignó después del alineamiento organizacional, gran parte de ellos no contaban con las características idóneas o el perfil necesario para afrontar los nuevos retos"
  - "Inicialmente se asignaron mayores responsabilidades con un equipo de trabajo que no contaba con el perfil idóneo para asumir las nuevas responsabilidades"

**Según se indica en estos informes, las situaciones descritas anteriormente, generan** "Desmotivación e incertidumbre del personal", "problemas de clima laboral", "movimiento de protesta" "amenazas sobre no continuar realizando funciones fuera de su perfil de puestos.", "molestias y disconformidad del personal", "Se está exponiendo al personal a eventos no deseados y perjudiciales para su seguridad" y "vulnerabilidad en temas de salud y seguridad laboral", "Afectó la salud física y psicológica de algunos de los trabajadores", "mayor estrés, baja productividad y molestia en el Personal" "Dos (2) funcionarios del Área...se trasladan a otras dependencias. Lo que origina la renuncia casi inmediata de uno (1) ellos".

**Esta información se amplía en el Anexo No. 2 Resumen de dependencias impactadas por el alineamiento organizacional.**

Con respecto a la disponibilidad de recursos financieros necesarios para la implementación de la propuesta, referenciada en esta advertencia, en el anexo 5 de la Propuesta de Alineamiento Organizacional, se incluye el documento denominado **Criterio Financiero Propuesta Alineamiento Organizacional, del 24-03-2022**, elaborado por la Dirección de Administración y Finanzas.

**El apartado *Conclusiones y recomendaciones* de este criterio indica lo siguiente:**

*"a. Desde el punto de vista financiero se determina la viabilidad para la implementación de la propuesta de organización empresarial, por cuanto el costo de la misma se atiende adecuadamente tanto en el Estado de Resultados como en el Flujo de Efectivo.*

*b. Al aplicar una sensibilización al monto del costo de la propuesta referenciado en un incremento/decrecimiento del 5%, los resultados obtenidos tanto en el Estado de Resultados como Flujo de Efectivo, no modifican la condición original de las proyecciones financieras.*

*c. Al analizar todo el horizonte de proyección se determina que el impacto porcentual en la estimación de generación de utilidades netas y saldos de caja, presentan una variación inmaterial."*

**Según los aspectos citados anteriormente, no es posible asegurar que el personal nombrado en las nuevas dependencias o el personal trasladado, cuentan con el perfil requerido para desempeñar el puesto designado ni que las dependencias tienen la disponibilidad de recursos necesarios para la implementación del alineamiento.**

**Asimismo, se reitera la importancia de que el *Catálogo de Especialidades Profesionales-Técnicas (Atinencias)*, al ser un documento que complementa la implementación del *Manual de Clases de Puesto*, herramienta fundamental para la actividad sustantiva de la selección de personal idóneo en la CNFL, sea publicado en el apartado *Documentos Vigentes de la Intranet*.**

#### **ADVERTENCIA (1001-0807-2021)**

17) Cerciorarse que la Administración haya tomado las provisiones necesarias, ante la creación de nuevas dependencias y/o traslado de personal a éstas en la reestructuración, reorganización y/o de alineamiento organizacional, para el desarrollo de actividades de servicios no regulados y su incidencia en la formulación de estudios de ajustes tarifarios incluyendo el cumplimiento de requerimientos regulatorios como la separación contable, para delimitar los costos y gastos a reconocer atribuibles al servicio de electricidad.

#### **SITUACIÓN ACTUAL (SE MANTIENE)**

**En el apartado *Cronograma propuesto para la implementación* del Capítulo VII de la PAO, se incluye en la tarea *Gestión financiera y legal*, la dotación de contenido presupuestario y revisión de las asignaciones contables.**

**En los tres informes bimensuales de seguimiento a la fase de implementación del alineamiento organizacional que debía presentar la Gerencia al Consejo de Administración se incluye el apartado *Avances en los frentes de trabajo*, en el cual se informa sobre los avances de las gestiones realizadas en los diferentes frentes que se ven afectados por el alineamiento organizacional, incluyendo *Gestión financiera y tarifaria*.**

**A continuación, se resumen las acciones indicadas, sobre el particular, en cada informe:**

- **Primer informe:**

*"C. Dotar de contenido presupuestario: Se crearon nuevas iniciativas de operación para las dependencias que así lo requirieron, se modificaron los objetivos estratégicos, se revisó la asignación de objetivos estratégicos y de las iniciativas asignadas a las dependencias. Posteriormente, se crearon los formularios para las nuevas dependencias, la cual debe contener la estrategia, iniciativa, de esta manera se asignan los recursos necesarios para operar"*

*...Se crearon cuentas contables para la Unidad Desarrollo de Negocios (5325101401), el Área Inteligencia de Negocios (532510141001), Área Mercadeo y Ventas (532510141101) y Área Gestión de Negocios (532510141201)."*

*"Se definió un "mapeo" de cuentas contables en donde se estipuló la asociación de cuentas anteriores con cuentas nuevas, se establecieron claramente los periodos de corte para facilitar la trazabilidad...."*

- **Segundo informe:**

*"b. Asignación de cuentas pendientes. Se realiza la asignación de las cuentas que se encontraban pendientes en contabilidad regulatorio.*

*c. Seguimiento a temas regulatorios. Los compañeros que integran la Gestión Financiera y Tarifaria correspondiente al Alineamiento Organizacional realizan el 12-08-2022 una reunión en la cual se indica que el catálogo de Contabilidad Regulatoria ya tiene asignadas todas las cuentas y modificaciones, de manera adicional, los estados financieros bajo la modalidad de contabilidad regulatoria a junio 2022 ya incluyen las disposiciones mencionadas en el alineamiento organizacional.*

*d. Validación del catálogo de la contabilidad regulatoria. La Unidad Tarifarias y Normativa Regulatoria realiza pruebas según los cambios implementados en el catálogo de Contabilidad Regulatoria, esto para validar las bases de datos y el catálogo de cuentas luego del alineamiento organizacional."*

**Cabe destacar que, en relación con este último inciso, al consultársele a la jefatura interina de la Unidad Tarifas y Normativa Regulatoria sobre el análisis de las actividades vinculadas a los servicios no regulados durante el proceso de validación de las bases de datos y el catálogo de cuentas luego del alineamiento organizacional según los cambios implementados en el catálogo de Contabilidad Regulatoria, en correo del 13-06-2023 indicó lo siguiente:**

*"Sobre el tema de servicios no regulados, se indica que a la fecha la CNFL no cuenta con esa separación contable."*

- **Tercer informe:**

*g. Cargar en SACP-Contabilidad la nueva estructura de gastos y los nuevos códigos de dependencia. Tareas efectuadas del 10-05-2022 al 31-05-2022.*

*h. Configurar cuentas contables y asignar segmentos a las nuevas dependencias en Contabilidad Regulatoria. Efectuada del 01-06-2022 al 31-10-2022."*

**Ante la pregunta a la jefatura a.i. de la Unidad Tarifas y Normativa Regulatoria sobre si se le consultó a dicha dependencia, antes o durante la implementación del alineamiento, sobre los posibles impactos que pudiera tener el desarrollo de actividades de servicios no regulados en las solicitudes de ajustes tarifarios, en correo del 13-06-2023 indica lo siguiente:**

*"...La Dirección Administración y Finanzas coordinó con UTNR, sobre los impactos que tendría el alineamiento en las bases de datos contables, que son insumos para solicitudes de ajustes tarifarios, parte de esta coordinación es la circular 3001-0183-2022, (compartida anteriormente), ya que consideró los impactos que tendría el corte de la información contable para el tema tarifario..."*

**En setiembre del año 2022, mediante oficios 2001-1001-2022, 2001-1002-2022 y 2001-1003-2022 enviados por la Gerencia el 06-09-2022 a la ARESEP, la CNFL tramita la solicitud de ajuste ordinario de tarifas por liquidación 2021 y la formulación tarifaria del periodo 2023, para los Sistemas de Generación, Distribución, Alumbrado Público y para la modernización de la estructura tarifaria de la CNFL.**

**Mediante correo electrónico del 17-01-2023, ante la consulta de si estas solicitudes para la formulación tarifaria incluyen la distribución de gastos a partir de la nueva estructura organizativa que resulta de la implementación del alineamiento organizacional, la jefatura a. i. de la Unidad Tarifas y Normativa Regulatoria responde lo siguiente:**

*"La solicitud tarifaria se compone del periodo base t, de acuerdo con la Metodologías RJD-139-2015 para Sistema de Distribución y Alumbrado Público, y RJD-141-2015 para el Sistema de Generación, indica lo siguiente:*

*"...En la presente metodología se entiende por período "t", al período base de análisis considerado en el estudio de fijación tarifaria; permite el uso de valores reales u observados para doce meses consecutivos. El período base provee la información insumo para las estimaciones y proyecciones que se requieren para el período t+1..."*

*En este caso el periodo base "t" corresponde al año 2021, más el periodo mixto 2022 que corresponde a los 4 meses anteriores a la presentación es decir a mayo 2022, y el "alineamiento contablemente" de acuerdo con la circular 3001-0183-2022 empezó a regir a partir del 01 de junio 2022, por tanto a mayo 2022 aún era información previo al alineamiento."*

**La Administración señala en el tercer informe que:**

*"...se tomaron las previsiones para que el estudio tarifario más próximo no tuviera ningún impacto derivado del Alineamiento Organizacional, pues no hay afectación a la trazabilidad de la información relacionada al estudio tarifario con corte a mayo, ya que el ajuste al catálogo contable se realizó posterior a este corte..."*

**El ajuste al catálogo contable se realiza el 01-06-2022, según se desprende del oficio 3001-0183-2022, enviado por la Dirección Administración y Finanzas al personal CNFL el día 16-05-2022, que textualmente indica:**

*"...Atendiendo la resolución emitida por la Gerencia General sobre el Plan de Alineamiento Organizacional RGG-003-2022 del viernes 6 de mayo de 2022, Transitorio VIII, inciso a), la*

Dirección Administración y Finanzas establece para el periodo de transición de implementación de la nueva estructura que, para todo lo relacionado con las cuentas contables, ajustes presupuestarios, uso de materiales del Almacén, uso de tarjeta compra institucional, confección de solicitudes de compras y servicios, compras rápidas, metas de gastos e informes a entes externos, se debe considerar lo siguiente:

1. Hasta el 31 de mayo de 2022 el registro de todo tipo de transacción contable, financiera y de gestión interna, seguirá utilizando las mismas cuentas contables, códigos de dependencia y códigos presupuestarios.

2. A partir del 01 de junio de 2022 entrará a regir la nueva estructura de cuentas contables, códigos de dependencia y nuevos códigos presupuestarios de acuerdo con el Alineamiento Organizacional...”.

**Ante la consulta al Área de Contabilidad de si, al 08-06-2023, se habían determinado actividades que se clasifiquen en el segmento de servicios no regulados, en correo electrónico de misma fecha, la jefatura de esta área indica:**

*“...a la fecha no se han establecido actividades no reguladas en la CNFL”*

**Y ante la consulta sobre donde se están cargando los costos y gastos relacionados con las dependencias encargadas del desarrollo de los servicios no regulados, la jefatura indica:**

*“...quedan registrados dentro de los segmentos de Generación o Distribución según corresponda”.*

**El registro de los costos y gastos relacionados con las dependencias encargadas del desarrollo de los servicios no regulados en los segmentos de Generación y Distribución podría provocar la posible afectación financiera ante eventuales no reconocimientos tarifarios de gastos destinados a servicios no regulados.**

**Debido a que las solicitudes de ajuste tarifario presentadas ante ARESEP no consideran la nueva estructura organizacional resultante de la implementación del alineamiento organizacional, es necesario que la Administración se asegure de tomar las previsiones necesarias para que el desarrollo de actividades de servicios no regulados no incida en los estudios de ajustes de tarifas futuros, por incumplimientos de requerimientos regulatorios como la separación contable, para delimitar los costos y gastos a reconocer atribuibles al servicio de electricidad.**

## **5. ESTUDIO: Resultados del seguimiento al Complemento Servicio Preventivo asociado con la eventual reestructuración, reorganización y alineamiento organizacional de la CNFL. Referencia 1001-0201-2022.**

**Oficio 1001-0277-2023 enviado el 03 de julio de 2023**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

## RESULTADOS OBTENIDOS

De las 2 advertencias comunicadas en el oficio de complemento al servicio preventivo, 1 se encuentra en mejora y 1 se mantiene, por lo que, en esta última, las condiciones que dieron origen a las advertencia y riesgos comunicados se mantienen. Cabe indicar que:

- **No se observa que se haya acreditado en el expediente administrativo que sustenta la Propuesta de Alineamiento Organizacional, en adelante PAO, cuál es el beneficio o impacto que se esperaba obtener para cada cambio en relación con su costo, para la mejora del servicio público en procura de la satisfacción del interés público y para responder a las exigencias del mercado eléctrico.**

## ADVERTENCIA (1001-0201-2022)

1) Asegurarse que la Administración haya acreditado en el expediente que sustenta la propuesta de alineamiento organizacional de la CNFL, para cada cambio de la propuesta de alineamiento organizacional (sea adición, eliminación o aumento de nivel de dependencia y Proceso), cuál es el beneficio o impacto que se espera obtener en relación con su costo, para la mejora del servicio público de electricidad en procura de una mejor y más pronta satisfacción del interés público y para responder en forma oportuna y óptima las exigencias cambiantes del mercado eléctrico.

## SITUACIÓN ACTUAL (SE MANTIENE)

**No se observa que se haya acreditado en el expediente administrativo, que sustenta la Propuesta de Alineamiento Organizacional -en adelante PAO-, cuál es el beneficio o impacto que se esperaba obtener para cada cambio en relación con su costo, para la mejora del servicio público en procura de la satisfacción del interés público y para responder a las exigencias del mercado eléctrico.**

**En los apartados *Beneficios, Dimensionamiento Económico, Valor agregado* y en el *Anexo 5 Dictamen Financiero* de la PAO se exponen aspectos relacionados con la totalidad de los cambios, sin evidenciarse información sobre el beneficio o impacto de cada cambio, en forma individual.**

**Mediante oficio 2020-0072-2022, del 29-03-2022, el Consejo de Administración comunica a la Gerencia General el siguiente acuerdo tomado en la Sesión Extraordinaria Virtual No. 2585 del 28-03-2022.**

*"II. Instruir a la Gerencia General que debe realizar un análisis de costo-beneficio financiero de la propuesta presentada en la Sesión, en la medida de lo posible."*

**Sobre el particular, la Gerencia General, mediante oficio 2001-0382-2022 del 30-03-2022, solicita a la Dirección Administración y Finanzas, en adelante Dirección, la coordinación del acuerdo II, para obtener el análisis de costo-beneficio financiero de la PAO. Mediante el oficio 3001-0147-2022 del 20-04-2022, la Dirección, remite el documento denominado *Informe Análisis Financiero Beneficio / Costo Propuesta de Alineamiento Organizacional* con fecha del 18-04-2022.**

**Este informe indica que el propósito del análisis es *"Realizar un análisis de costo beneficio de la Propuesta de Alineamiento Organizacional y sus impactos en estados financieros en un periodo de 5 años (2022 – 2026), según los insumos plasmados en dicho documento y con base en las proyecciones de beneficios netos producto de la venta de productos y servicios estimados por la Unidad Gestora de Negocios (UGN)."***

**El apartado Conclusiones y recomendaciones del informe señala lo siguiente:**

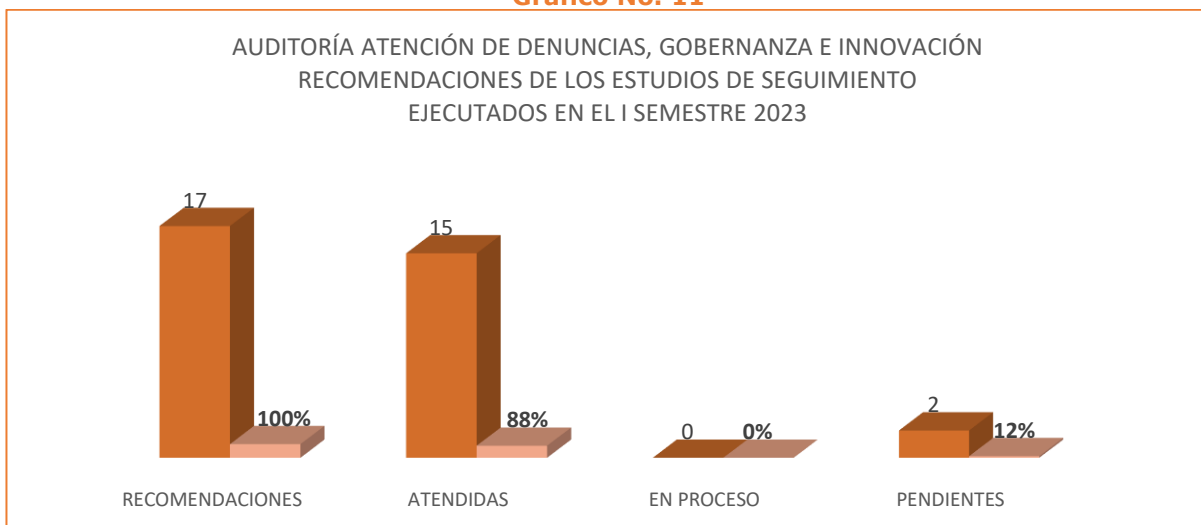
1. "...se determina la viabilidad financiera para la implementación de la propuesta de alineamiento organizacional..."
2. "...de todos los escenarios, se determina un beneficio a valor actual de la propuesta..."
3. La propuesta "...se determina que el impacto porcentual en la generación de utilidades y saldos de caja únicamente afectan al año 2022..."
4. "El análisis realizado se sustenta en la información proporcionada por la Gerencia General mediante el oficio 2001-0337-2022, así como las ampliaciones y explicaciones adicionales consultadas y consensuadas para atender el requerimiento del Consejo de Administración. Además de los datos de las proyecciones de beneficios netos producto de la venta de productos y servicios por parte de la Unidad Gestora de Negocios."

**La Dirección emite un criterio favorable para la implementación de la propuesta. Pese a que el informe de la Dirección desarrolla un análisis financiero de la PAO, éste se basa en la consideración de los cambios como un conjunto y no de forma individualizada, lo que impide determinar, para cada cambio de la propuesta, cuál es el beneficio o impacto que se requería obtener en relación con su costo.**

Como resultado de los seguimientos efectuados, de **9** estudios de seguimientos programados para el año 2023, se concluyeron **6 (67%)**.

En el primer semestre de 2023, se determinó que, de **17 (100%)** recomendaciones de servicios de auditoría validadas, **15 (88%)** fueron atendidas y **2 (12%)** se encontraban pendientes a la fecha en que se indica en cada informe de cumplimiento.

**Gráfico No. 11**



**Fuente:** Registro Especial Estadísticas Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios, GPax /2023, Sistema Gestión Documental Auditoría

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

**Tabla No. 15**

UNIDAD AUDITORÍA ATENCIÓN DE DENUNCIAS, GOBERNANZA E INNOVACIÓN									
SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES VALIDADAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2023									
Oficio	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se eleva Resultado del Seguimiento	Oficio del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado <sup>13</sup>			Justificada
						Atendida	Proceso	Pendiente	
1001-0055-2022	09-02-2022	Consejo de Administración	Consejo de Administración	1001-0326-2023	17	15	0	2	SI
<b>Total, Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación</b>					<b>17</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	

**Fuente:** Sistema Gestión Documental Auditoría Interna, Registro Especial Estadísticas Unidad Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación, GPAX /2023

Asimismo, de **51 (100%)** advertencias validadas, **20 (39%)** se encontraban en mejora a la fecha en que se indica en cada oficio de validación de estados de atención y **31 (61%)** se mantenían.

**Tabla No. 16**

UNIDAD AUDITORÍA ATENCIÓN DE DENUNCIAS, GOBERNANZA E INNOVACIÓN									
SEGUIMIENTO A SERVICIOS PREVENTIVOS DE ADVERTENCIA VALIDADOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2023									
Oficio	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se le eleva Resultado del Seguimiento	Oficio del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado <sup>14</sup>			
						En mejora	Se mantiene	En deterioro	
1001-0412-2022	06-09-2022	Gerencia General	Gerencia General	1001-0247-2023	14	0	14	0	
1001-0104-2022	09-03-2022	Gerencia General	Gerencia General	1001-0256-2023	18	11	7	0	
1001-0807-2021	10-12-2021	Consejo de Administración	Gerencia General	1001-0276-2023	17	8	9	0	
1001-0201-2022	25-04-2022	Consejo de Administración	Gerencia General	1001-0277-2023	2	1	1	0	
<b>Total, Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación</b>					<b>51</b>	<b>20</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	

**Fuente:** Registro Especial Estadísticas Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación, GPax 2023, Sistema Gestión Documental Auditoría

Además, de **11 (100%)** asesorías validadas, **7 (64%)** se encontraban en mejora a la fecha en que se indica en cada oficio de validación de estados de atención y **4 (36%)** se mantenían.

**Tabla No. 17**

UNIDAD AUDITORÍA ATENCIÓN DE DENUNCIAS, GOBERNANZA E INNOVACIÓN									
SEGUIMIENTO A SERVICIOS PREVENTIVOS DE ASESORÍA VALIDADOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2023									
Oficio	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se eleva Resultado del Seguimiento	Oficio del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado			
						En mejora	Se mantiene	En deterioro	
1001-0103-2022	09-03-2022	Gerencia General	Gerencia General	1001-0255-2023	11	7	4	0	
<b>Total, Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación</b>					<b>11</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	

**Fuente:** Registro Especial Estadísticas Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación, GPax 2023, Sistema Gestión Documental Auditoría

<sup>13</sup> El estado corresponde a la fecha de corte cuando se realizó cada estudio de seguimiento; por lo que puede cambiar su condición, según las acciones tomadas por la Administración, posterior a cada fecha.

<sup>14</sup> El estado corresponde a la fecha de corte cuando se realizó cada estudio de seguimiento; por lo que puede cambiar su condición, según las acciones tomadas por la Administración, posterior a cada fecha.



## ATENCIÓN DE DENUNCIAS

### 1. 6.1.1 Estudios especiales y atención de denuncias

Actividad: Denuncias recibidas. Alcance: Temas relacionados con las denuncias recibidas y estudios de investigación de hechos presuntamente irregulares.

#### OBJETIVO

Valorar las denuncias recibidas y las solicitudes de estudios especiales que resulten de esa apreciación o a solicitud de alguna de las Áreas de Auditoría, con el fin de cumplir con la normativa técnica y jurídica que regula la actividad, según corresponda.

De acuerdo con los registros, se tienen contabilizadas al 30-06-2023, 88 denuncias de las cuales: 31 se encuentran en proceso de análisis de cumplimiento de requisitos iniciales, 3 continúan en seguimiento posterior a la remisión de advertencias, 12 fueron remitidas para ser atendidas mediante estudios de control interno, se trasladaron 16 casos a la Administración, 12 se encuentran en recepción, 12 en proceso de investigación de hechos presuntamente irregulares y 2 denuncias se encuentran en seguimiento por traslado a instancias resolutorias. Cabe indicar que durante el primer semestre del 2023 se cerraron 106 denuncias.

## GOBERNANZA DE LA AUDITORÍA INTERNA

La programación del Plan de Trabajo Anual 2023 consideró **11** actividades de gobernanza, 2 se encuentran concluidas, 3 se encuentran en ejecución con informe parcial comunicado, 5 están siendo ejecutadas y 1 se encuentra pendiente, cuyo avance se detalla a continuación:

### 6.4.1 REVISIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA AUDITORÍA INTERNA

Durante el año 2023 se realizaron las siguientes tareas:

- Se confeccionó una propuesta de actualización del Direccionamiento Estratégico y Cuadro de Mando Integral de la Auditoría Interna con base en la nueva Estrategia Empresarial 2023-2027.
- Se le dio seguimiento al avance de los indicadores del Planeamiento Estratégico de la Auditoría Interna al primer semestre del 2023.

### 6.4.2 EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAS DERIVADAS DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA AUDITORÍA INTERNA

Durante el primer semestre del año 2023 se realizaron las siguientes tareas:

- Se brindó seguimiento al Plan de Mejoras derivadas de la evaluación de la calidad de la Auditoría Interna 2021-2022 que se ejecuta en el período 2023.

- Se finalizó la actualización de la *Guía para la capacitación sobre la normativa para el ejercicio de la auditoría interna*.
- Como parte del *Plan de capacitación de la normativa de auditoría interna*, todos los profesionales de la Auditoría Interna implementaron la *Guía para la capacitación sobre la normativa para el ejercicio de la auditoría interna*. Asimismo, las jefaturas realizaron sesiones de trabajo para el repaso de la formulación de papeles de trabajo y uso de marcas.

#### 6.4.3 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA AUDITORÍA INTERNA

Durante el primer semestre del año 2023 se realizaron las siguientes tareas:

- Se atendió la planificación de la aplicación de los procedimientos y herramientas establecidas para realizar la autoevaluación de la calidad de la auditoría interna del período 2022.
- Se aplicaron los procedimientos y herramientas establecidos para realizar la autoevaluación de la calidad 2022.
- Se analizaron y valoraron los resultados obtenidos de la aplicación de los procedimientos establecidos y se documentó la ejecución de cada una de las etapas del proceso de autoevaluación de la calidad 2022.
- Se comunicó al Consejo de Administración, mediante oficio 1001-0245-2023 del 14-06-2023, los resultados de la autoevaluación de la calidad.

#### 6.4.4 ADMINISTRACIÓN PLAN DE CAPACITACIÓN ANUAL

Durante el primer semestre del año 2023 se lograron recibir **14** actividades de formación a través de Webinars u otros con asistencias de funcionarios de la Auditoría Interna. (Ver Anexo No. 1).

**Nota:** *La Auditoría Interna ha readecuado sus actividades para poder acogerse a la condición de trabajo mixta (modalidad presencial y de teletrabajo) incluyendo la forma de recibir los cursos de capacitación.*

Cabe indicar que los cursos de capacitación se gestionaron en atención de lo establecido en el marco normativo aplicable para la Auditoría Interna de la CNFL, entre otros los siguientes: *Ley General de Control Interno No. 8292* Artículos: 20, 21, 22 y 25; *Normas Generales de Auditoría para el Sector Público*, emitida por la Contraloría General de la República: 105 y 107; *Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público*, emitida por la Contraloría General de la República: 1.2; *Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del Sector Público*: 2.2; *Lineamientos Generales para el Análisis de Presuntos Hechos Irregulares* de la Contraloría General de la República y el *Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S. A.*: 9, 18 y 22.

## 6.4.5 ADMINISTRACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA AUDITORÍA INTERNA

Durante el primer semestre del año 2023 se realizaron las siguientes tareas:

### Ejecución del Presupuesto 2023

- Se han desarrollado labores de ejecución del presupuesto del año 2023 asociadas con la gestión de pagos. Al 30-06-2023, del presupuesto asignado para el período 2023 (C\$20.201.579,04) se ejecutó un **43,77%**. Las partidas y subpartidas presupuestarias del período 2023 han sido revisadas y ejecutadas en atención a las necesidades de bienes y servicios de la Auditoría Interna.

En la tabla siguiente se muestra el detalle de los montos ejecutados por objeto de gasto y en la cual se visualiza el comportamiento de la ejecución presupuestaria porcentual por objeto de gasto.

**Tabla No. 18**  
**Estado Ejecución del Presupuesto de la Auditoría Interna**  
**Al primer semestre 2023**

Objeto de Gasto	Monto colones formulado 2023	Monto colones formulado con Modificaciones	Presupuesto ejecutado colones	% Presupuesto ejecutado 2023
Servicios comerciales y financieros	72 000,00	72 000,00	0,00	0,00%
Servicios de gestión y apoyo	4 685 040,00	4 685 040,00	4 614 637,50	98,50%
Gastos de viaje y de transporte	200 000,00	200 000,00	0,00	0,00%
Capacitación y protocolo	8 039 960,00	8 039 960,00	0,00	0,00%
Mantenimiento y reparación	50 000,00	50 000,00	0,00	0,00%
Servicios diversos	154 000,00	154 000,00	30 000,00	19,48%
Alimentos y bebidas	35 000,00	35 000,00	0,00	0,00%
Repuestos y accesorios	70 000,00	70 000,00	0,00	0,00%
Útiles, materiales y suministros diverso	2 197 039,04	2 197 039,04	39 005,34	1,78%
Bienes duraderos	4 584 195,00	4 698 540,00	4 158 000,00	88,50%
<b>TOTAL</b>	<b>20 087 234,04</b>	<b>20 201 579,04</b>	<b>8 841 642,84</b>	<b>43,77%</b>

**Fuente:** Sistema Contable Presupuestario 2023

### Seguimiento del Presupuesto 2023

- Mensualmente se elabora un informe sobre la administración del presupuesto de la Auditoría Interna, en el cual, se incluyen los datos relacionados con la aprobación del presupuesto anual, las modificaciones realizadas, detalle de la ejecución y saldo disponible. Además, se procede a corroborar la información contable y presupuestaria, según los sistemas automatizados con que se cuenta en la CNFL.

## Formulación del Presupuesto 2024

- Se elaboró el estudio técnico de necesidades de recursos financieros 2024 y se comunicó al Consejo de Administración mediante el oficio 1001-0229-2023, del 06-06-2023. El Consejo de Administración conoció el requerimiento de la Auditoría, en la sesión No. 2634, del 19-06-2023.
- Se formuló el presupuesto 2024 para la Auditoría Interna y se comunicó al Área Presupuesto, mediante oficio 1001-0216-2023, del 26-05-2023.

## 6.4.6 GESTIÓN DE INFORMES DE DESEMPEÑO DE LA AUDITORÍA INTERNA

### Informes al Consejo de Administración:

- Se remitió al Consejo de Administración, en oficio 1001-0158-2023 del 27-03-2023, el Informe Labores de la Auditoría Interna del Segundo Semestre del 2022 el cual, contiene el estado del cumplimiento del Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna del año 2022.

El Consejo de Administración en la Sesión Extraordinaria Virtual No. 2627 del 17-04-2023, acordó:

*"...II. Instruir a la Gerencia General para que realice el seguimiento integral a las recomendaciones planteadas por la Auditoría Interna, siendo conveniente se disponga de un cronograma de trabajo que contenga las acciones establecidas, responsables de su ejecución y plazos, comunicadas a la Auditoría Interna a partir de los Informes de auditoría.*

*III. Instruir a la Gerencia General que deberá presentar al Consejo de Administración cada dos meses, los respectivos 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.*

- En oficio 1001-0245-2023 del 14-06-2023, se comunicó al Consejo de Administración los Resultados Autoevaluación de la Calidad de la Auditoría Interna 2022 en cumplimiento de lo establecido en las directrices 3.4.2 Comunicación del informe de la evaluación de calidad y el 3.4.3 Plan de Mejora, contenidas en el documento "Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del Sector Público" vigente y emitido por la Contraloría General de la República (D-2-2008-CO-DFOE). Este oficio se encuentra pendiente de presentación ante el Consejo de Administración.

### Informes al Comité de Vigilancia

- En oficio 1001-0188-2023 del 20-04-2023 se remite al Comité de Vigilancia el Informe Labores de la Auditoría Interna del Segundo Semestre del 2022 el cual, contiene el estado del cumplimiento del Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna del año 2022. El informe fue conocido por dicho Comité en la Sesión Virtual No. 05-2023 del 25-05-2023.

## Informes al Consejo Directivo del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y Comité de Auditoría del ICE

En atención a la solicitud del Consejo de Administración de la CNFL, según el capítulo II, artículo 4º del acta de la Sesión Ordinaria No. 6579, del 20-06-2023, se remite al Consejo Directivo del ICE los siguientes documentos:

- En oficio 1001-0189-2023 del 20-04-2023 se remite al Consejo Directivo del ICE el Informe Labores de la Auditoría Interna del segundo semestre del 2022 el cual, contiene el estado del cumplimiento del Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna del año 2022. El informe fue conocido por dicho Consejo en la Sesión No. 6579 del 20-06-2023.

### 6.4.7 ADMINISTRACIÓN INDICADORES DE GESTIÓN DE LA AUDITORÍA

Con corte al primer semestre del 2023, los indicadores de gestión establecidos asociados con los servicios de Auditoría y actividades de gobernanza del Plan de Trabajo Anual 2023 se muestran seguidamente:

**Tabla No. 19.1**  
**Indicadores de Gestión del Plan de Trabajo Anual 2023**

Nombre	Detalle
Cobertura del plan de trabajo anual	<b>Fórmula:</b> Estudios realizados / Estudios programados <b>Unidad:</b> (%) <b>Resultado:</b> 28% La programación del Plan de Trabajo Anual 2022 consideró <b>29</b> servicios de auditoría; se pudieron asignar para su ejecución y conclusión <b>8</b> , alcanzando un <b>28%</b> de lo programado.
Recomendaciones orientadas a procesos de control	<b>Fórmula:</b> Recomendaciones sobre procesos de control (20) / Total de recomendaciones emitidas (49) <b>Unidad:</b> (%) <b>Resultado:</b> 41%
Recomendaciones orientadas a los procesos de valoración del riesgo	<b>Fórmula:</b> Recomendaciones sobre procesos de valoración del riesgo (22) / Total de recomendaciones emitidas (49) <b>Unidad:</b> (%) <b>Resultado:</b> 45%
Recomendaciones orientadas a los procesos de dirección	<b>Fórmula:</b> Recomendaciones sobre procesos de dirección (7) / Total de recomendaciones emitidas (49) <b>Unidad:</b> (%) <b>Resultado:</b> 14%
Presupuesto de Auditoría Interna	<b>Fórmula:</b> Presupuesto de la Auditoría Interna Ejecutado/ Presupuesto total de la Auditoría Interna <b>Unidad:</b> (%) <b>Resultado:</b> 43.77%
Presupuesto de Capacitación	<b>Fórmula:</b> Presupuesto de Capacitación de la Auditoría Interna / Presupuesto total de la Auditoría Interna <b>Unidad:</b> (%) <b>Resultado:</b> 0%
Programa de capacitación de la Auditoría Interna	<b>Fórmula:</b> Cantidad de cursos a los que se asistió/ Total de cursos programados <b>Unidad:</b> (%) <b>Resultado:</b> 38%

**Fuente:** Registro Especial Administrar Indicadores Gestión de la Auditoría Interna.

Por otra parte, con el fin de determinar el estado de las recomendaciones contenidas en los informes de Auditoría Interna de los servicios de auditoría y servicios preventivos, se establecen los siguientes indicadores:

**Tabla No. 19.2**  
**Indicadores de Gestión del Plan de Trabajo Anual 2023**  
**Primer Semestre 2023**

<b>Seguimiento</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Detalle</b>
Servicios de auditoría: Recomendaciones de auditoría aplicadas	<b>Fórmula:</b> Recomendaciones aplicadas validadas (70)/ Total recomendaciones emitidas validas (97) <b>Unidad:</b> (%) <b>Resultado:</b> 72%
Servicios de auditoría: Seguimiento Recomendaciones en proceso	<b>Fórmula:</b> Recomendaciones en proceso validadas (21)/ Total recomendaciones emitidas validadas (97) <b>Unidad:</b> (%) <b>Resultado:</b> 22%
Servicios de auditoría: Recomendaciones pendientes	<b>Fórmula:</b> Recomendaciones pendientes validadas (4)/ Total recomendaciones emitidas validadas (97) <b>Unidad:</b> (%) <b>Resultado:</b> 4%
Servicios preventivos	<b>Fórmula:</b> Servicios preventivos emitidos con acciones tomadas por la Administración (8) / Total servicios preventivos emitidos (9) <b>Unidad:</b> (%) <b>Resultado:</b> 89%
	Nota: Los datos corresponden a los servicios preventivos emitidos en el primer semestre del año 2023 en los cuales, se recibió respuesta por parte de la Administración con acciones tomadas.

**Fuente:** Registro Especial Administrar Indicadores Gestión de la Auditoría Interna.

#### **6.4.10 GESTIÓN SOBRE LA ATENCIÓN DE REGULACIONES EMITIDAS POR LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA PARA LAS AUDITORÍAS INTERNAS**

Durante el primer semestre del año 2023 se realizaron las siguientes tareas:

- Formulación de propuesta de *Guía para la modificación al Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (ROFAI)* para consideración de la Titular de Auditoría, en cumplimiento a lo señalado en el apartado 4. Sobre el procedimiento de aprobación del reglamento de organización y funcionamiento de la auditoría interna, y sus modificaciones de los *Lineamientos sobre gestiones que involucran a la Auditoría Interna presentados ante la Contraloría General* en la Resolución R-DC-83-2018, publicada en el Diario Oficial La Gaceta, Alcance No 143 con fecha del 13 de agosto 2018
- Se remitió, por medio del oficio 1001-0280-2023 del 03-07-2023, un informe dirigido al Consejo de Administración relacionado con consideraciones sobre la atención de los *Lineamientos sobre gestiones que involucran a la Auditoría Interna presentadas ante la Contraloría General de la República* en las que se identificaron las siguientes situaciones:

- a) Existen regulaciones administrativas publicadas en el apartado *Documentos Vigentes* en la Intranet de la CNFL que no señalan en forma explícita la observancia de la independencia funcional y de criterio de la actividad de auditoría interna
- b) No se identificó la existencia de una normativa interna sobre el nombramiento para el cargo de la clase de puesto Auditor Interno y que incluya los elementos señalados en el apartado 2. *Sobre nombramiento en los cargos de auditor y subauditor interno* contenido en los lineamientos citados

Asimismo, con base en los resultados se solicitó al Consejo de Administración:

- a) Instruir a la Administración para que se realicen los ajustes correspondientes a las regulaciones existentes (reglamentos, directrices y procedimientos) que no hacen referencia a las excepciones que se requieren aplicar para la Auditoría, en observancia de la independencia funcional y de criterio, según se señala en la normativa vinculante para las Auditorías Internas del Sector Público
- b) Valorar establecer un mecanismo para que la nueva normativa que se formule considere las excepciones para la Auditoría Interna
- c) Valorar que la CNFL cuente con una normativa interna que regule el nombramiento del cargo de la clase de puesto Auditor Interno de la CNFL y que considere los elementos señalados en el apartado 2. *Sobre nombramiento en los cargos de auditor y subauditor interno* de los *Lineamientos sobre gestiones que involucran a la Auditoría Interna presentados ante la Contraloría General* (Resolución R-DC-83-2018)

#### **6.4.11 SOPORTE TÉCNICO EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Con la participación de personal profesional en tecnologías de información de la Auditoría Interna se realizaron las siguientes labores durante el primer semestre del 2023:

- Atención de las averías menores de sistema operativo, correo empresarial, aplicativos propios de la CNFL, software, hardware y redes que se presentaron en las microcomputadoras, impresoras, conexiones VPN y escritorios remotos de los equipos de la Auditoría Interna. Las que no se pudieron solventar, se tramitaron ante la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación
- Administración de las cuentas de usuario definidas en el sistema Gestión de Procesos de Auditoría (GPAX), inclusión, exclusión, desactivación, cambio de roles, modificación de perfiles, cambios de gerente sobre estudios asignados, etc.
- Atención de consultas efectuadas por los compañeros de las diferentes áreas y unidades de la Auditoría, sobre el uso en general del Sistema GPAX
- Coordinación y creación del ambiente requerido para ejecutar el respaldo del GPAX y pruebas en la aplicación de Docker local, suministrada por la empresa Infoware

- Inclusión de "Tickets" en el Foro de la Empresa Infoware, para solicitar resolución de problemas de operación presentados en el GPAX, respaldos de la base de datos según el servicio contratado Docker local y solicitudes de nuevas funcionalidades
- Configuración de los equipos de la Auditoría Interna asignados a los profesionales y herramientas requeridas y que no son averías, tales como actualización con "Windows Update", cambios en los planes de energía (apagado de monitor y discos), creación de archivos para correo "pst", entre otros
- Instalación y configuración del software Kleopatra para encriptación de correos y archivos, así como cambio de la expiración para los usuarios que poseen la cuenta vencida
- Investigación realizada para brindar opciones sobre los medios con que puede contar la Auditoría para generar los distintos tipos de respaldo de archivos que requiere
- Capacitación recibida con el Área Gestión de Servicios de Tecnología relacionada con la política de seguridad sobre la verificación de las claves BitLockers en los equipos de la auditoría interna, para cifrado de los datos en caso de que el disco duro sea extraído
- Creación de archivos .bat, requeridos para generar accesos al archivo de gestión ubicado en el servidor físico de la Auditoría
- Atención de consultas sobre el uso e instalación de la aplicación del pliego tarifario, realizado en Visual Studio para llevar a cabo el recálculo de la facturación
- Coordinación con el Proceso Dotación y Soporte a Usuario (PDSU) de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación sobre el proceso de sustitución de equipos de escritorio por portátiles para funcionarios de Auditoría Interna y de adquisición de monitores
- Configuración del software ACL y Query Builder en el equipo portátil de los compañeros del Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora y que no fueron instalados por el Proceso Dotación y Soporte a Usuario cuando se entregaron los equipos portátiles, aplicaciones requeridas para ejecutar pruebas sustantivas en los servicios de auditoría que se realizan

#### **6.4.12 REPORTE SEMESTRAL PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN SUPERIORES A \$500.000**

En atención del punto I del acuerdo del Consejo de Administración tomado en la Sesión No. 2148 celebrada el 12-02-2007 y el acuerdo según el capítulo II, artículo 1º del acta de la Sesión 2412, celebrada el 25-10-2016; se presenta el resumen de las contrataciones superiores a \$500.000, que fueron adjudicadas por la Gerencia General durante el período comprendido entre julio y diciembre del 2022.

Con base en la información a la que tuvo acceso esta Auditoría Interna y según las pruebas selectivas realizadas sobre los aspectos que se consideraron pertinentes, se determinó que la Administración realizó gestiones asociadas con ese tipo de operaciones.

En ese sentido, se determinaron cuatro procedimientos de contratación adjudicados por parte de la Gerencia General, según se indica en la siguiente tabla:



**Tabla No. 20**  
**Resumen cantidad de procedimientos tramitados por Gerencia General**  
**superiores a \$500.000**  
**De Enero – Junio 2023**

Mes / nota	Cantidad Procedimientos	Monto en colones
Enero (2)	1	¢ 297.234.224,16
Febrero (1)	0	¢ 0,00
Marzo (1)	0	¢ 0,00
Abril (3)	1	¢ 2.866.448.535,60
Mayo (1)	0	¢ 0,00
Junio (4-5)	1	¢ 3.649.670.035,00
	1	¢ 1.108.114.451,14
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>¢ 7.921.467.245,90</b>

**Fuente:** Unidad Proveeduría Empresarial; Sistema SIAC de la CGR y Sistema SICOP

**Notas:**

(1) No se determinó concursos tramitados por la Gerencia General durante ese mes.

(2) Contratación de Servicio de soporte técnico y actualización de versiones de licencias ORACLE, concurso de adquisición 2022PP-000320-0000200001, contratación bajo modalidad cantidad definida, oferta adjudicada por la Gerencia General a ORACLE DE CENTROAMERICA SOCIEDAD ANONIMA el 30-01-2023, por un monto total de \$ 492.991,15, que equivale a ¢ 297.234.224,16, según el tipo de cambio ¢ 602,92 del 29 de noviembre 2022, fecha de apertura de ofertas. El 23-12-2022 se realizó la audiencia de descuento, la empresa adjudicada, no presentó mejora de precios.

(3) Contratación adquisición de medidores, concurso de adquisición 2022PP-000335-0000200001, contratación bajo modalidad: cantidad definida, oferta adjudicada por la Gerencia General a ELMEC SOCIEDAD ANÓNIMA., el 28-04-2023, por un monto total de \$ 4.814.647,50 que equivale a ¢ 2.866.448.535,60, según el tipo de cambio ¢ 595,36 del 16-12-2022, fecha de la apertura de ofertas. El 24-01-2023 se realizó la audiencia de descuento, la empresa adjudicada, no presentó mejora de precios.

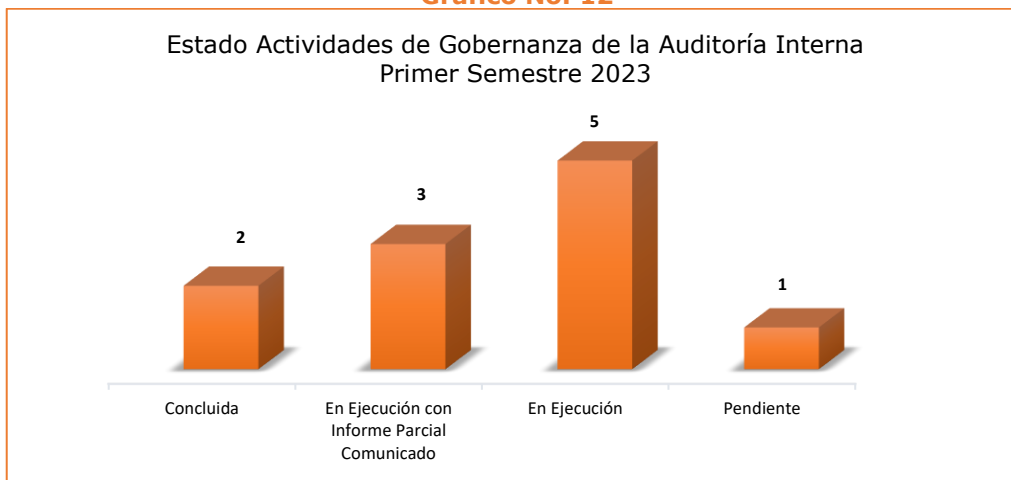
(4) Servicio de construcción de obra para el proyecto reconstrucción integral del sistema de distribución, RIDE, sector San José Este. PRSJE. (San Pedro, Curridabat y Tirrases, concurso de adquisición 2022PP-000344-0000200001, contratación bajo modalidad: cantidad definida, oferta adjudicada por la Gerencia General a CORPORACION INGENIERIA ELECTROMECHANICA INDUSTRIAL CORIEM SOCIEDAD ANONIMA, el 16-06-2023, por un monto total de ¢ 3.649.670.035.00. El 08-05-2023 se realizó la audiencia de descuento, la empresa adjudicada, no presentó mejora de precios.

(5) Servicio de actualización de la plataforma ADMS, que incluye a los Sistemas SCADA/DMS/OMS DE LA versión 3.5 a la versión 3.9, concurso de adquisición 2022PP-000269-0000200001, contratación bajo modalidad: cantidad definida, oferta adjudicada por la Gerencia General a SCHNEIDER ELECTRIC CENTROAMERICA LIMITADA., el 26-06-2023, por un monto total de \$ 1.763.614,80 que equivale a ¢1.108.114.451,14, según el tipo de cambio ¢ 628,32 del 13-10-2022, fecha de la apertura de ofertas. El 25-10-2022 se realizó la audiencia de descuento, la empresa adjudicada, no presentó mejora de precios.

Cabe indicar que a nivel del Consejo de Administración y durante el primer semestre del 2023, no se determinaron adjudicaciones de procedimientos de contratación superiores a \$500.000:

En resumen, el estado de las actividades de Gobernanza de la Auditoría Interna se muestra en el gráfico siguiente:

**Gráfico No. 12**



**Fuente:** Registro Especial Estadísticas Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación, GPAX 2023, Sistema Gestión Documental Auditoría

#### 4. LIMITACIONES Y DESAFÍOS

El principal desafío presentado para la ejecución del Plan de Trabajo Anual 2023 ha sido la reposición de personal profesional por acogerse a pensión adelantada y a movilidad laboral, considerando la limitación del monto salarial que no resultaba competitivo para varios profesionales con formación y experiencia en auditoría en el sector público y demás competencias, según perfil requerido. Igual situación se presentó para profesionales en tecnologías de información, con especialidad en ciberseguridad y analítica de datos y transformación digital.

#### 5. LOGROS RELEVANTES

##### Externos

- Se mantiene el apoyo del Consejo de Administración para girar instrucciones a la Administración con el objetivo atender el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, conforme a la Ley de Control Interno y normativa atinente. Igualmente, la atención de los servicios preventivos correspondientes.

##### Internos

- De acuerdo con las características de los servicios de auditoría establecidos en el Plan de Trabajo Anual 2023, se mantuvo el desarrollo de servicios bajo la modalidad mixta (presencial y teletrabajo).
- Se mantiene el aprovechamiento de las tecnologías implementadas a nivel empresarial y en la Auditoría, para el desarrollo de los servicios de auditoría a través del Sistema de Gestión de Procesos de Auditoría (GPAX) que actualmente está bajo un esquema en la nube, lo cual facilita la labor de registro de información.

#### 6. CONCLUSIONES

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

#### 7. RECOMENDACIONES

Se recomienda al Consejo de Administración:

- I. Dar por conocido el Informe de Labores de la Auditoría Interna II Semestre de 2023.
- II. Valorar ajustar el acuerdo tomado por el Consejo de Administración en la Sesión No. 2412 del 25-10-2016, según el capítulo II, artículo 1° del acta correspondiente, considerando lo establecido por dicho Órgano Colegiado en el Capítulo II, artículo 2° de la Sesión No. 2622, del 08-03-2023, para que se lea:

***"Solicitar a la Auditoría Interna que comuniqué al Consejo de Administración cada seis meses, en su informe de labores, un reporte de los procedimientos de***

***contratación administrativa tramitados por la Administración, iguales o superiores al umbral mínimo autorizado (obra pública) para la Gerencia General.”***

- III.** 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.
- IV.** Instruir a la Administración a presentar al Consejo de Administración informes de avance del cumplimiento de las recomendaciones, fortaleciendo con ello el ambiente de control en concordancia con los deberes del jerarca y titulares subordinados establecido en el inciso b) del Artículo 13 Ambiente de Control y Artículo 39 Causales de responsabilidad administrativa contenidos en la Ley General de Control Interno

**ANEXO No. 1  
CAPACITACIÓN RECIBIDA  
PERÍODO 2023**

## Otras Actividades de Capacitación Charlas de Formación para la Personal de la Auditoría Interna Recibidas Período 2023

MES	TEMA	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS	PRESENTADO POR
M A Y	Repensando la gestión del riesgo cibernético: ¿desde la víctima o desde el adversario?	1	ISACA
	II-2023 Webinar para el mejoramiento del ejercicio de la función de la Auditoría Interna y Gestores Financieros del Sector Público	2	Contraloría General de la República
	Webinar Inteligencia Artificial para la Predicción de Variables en Sistemas Eléctricos	1	PECIER
	Congreso Nacional de Energía	3	Cámara de Industrias de Costa Rica
	Congreso Nacional de Energía y Sostenibilidad	1	Cámara de Industrias de Costa Rica
J U N	Charla #1 aspectos generales de la Ley de Contratación Pública y su reglamento	20	Compañía Nacional de Fuerza y Luz S. A.
	Capacitación virtual en: "Salud y Seguridad en el Trabajo para personal con Trayectoria"	9	Compañía Nacional de Fuerza y Luz S. A.
	Charla #2 aspectos generales de la Ley de Contratación Pública y su reglamento	20	Compañía Nacional de Fuerza y Luz S. A.
	Autoaprendizaje	1	Auditools Campus Virtual CGR
	Charla #3 aspectos generales de la Ley de Contratación Pública y su reglamento	18	Compañía Nacional de Fuerza y Luz S. A.
J U L	Charla #4 aspectos generales de la Ley de Contratación Pública y su reglamento	21	Compañía Nacional de Fuerza y Luz S. A.
	Charla #5 aspectos generales de la Ley de Contratación Pública y su reglamento	17	Compañía Nacional de Fuerza y Luz S. A.
	Charla #6 aspectos generales de la Ley de Contratación Pública y su reglamento	22	Compañía Nacional de Fuerza y Luz S. A.
	Charla #7 aspectos generales de la Ley de Contratación Pública y su reglamento	24	Compañía Nacional de Fuerza y Luz S. A.

<b>Total cursos recibidos</b>	<b>14</b>
-------------------------------	-----------

**Fuente:** Registro especial de la Auditoría Interna Capacitación, 2023

**ANEXO No. 2**  
**ELEMENTOS ASOCIADOS CON LA GESTIÓN EMPRESARIAL**

- **Estrategia Corporativa:** Comprende el alineamiento estratégico con la estrategia de la corporación.
- **Estrategia Empresarial:** Comprende el direccionamiento estratégico de la empresa subsidiaria. Incluye, pero sin limitar, resultados análisis del entorno, visión, misión, valores empresariales, oportunidades, amenazas, fortalezas, debilidades, factores críticos de éxito, objetivos estratégicos y metas.
- **Plan Estratégico:** Comprende la evaluación del accionar en la ejecución del Plan Estratégico, cumplimiento de acciones estratégicas, objetivos, indicadores, la determinación y evaluación de los resultados alcanzados con respecto a los esperados, así como las acciones correctivas que procedan y su seguimiento.
- **Plan Financiero:** Explica la actividad económica y financiera de la empresa incluyendo la medición de la salud financiera. Asimismo, comprende la expresión en cifras de lo que se espera en esa materia, así como la fijación de objetivos, estudio y selección de los criterios, de las estrategias financieras y económicas que se usarán para alcanzarlos, la ejecución de acciones y seguimiento de los resultados y criterios determinados.
- **Gestión Regulatoria:** Comprende la gestión tarifaria, cumplimiento de requerimientos de información regulatoria, cumplimiento de normativa técnica del ente regulador, aplicación efectiva y eficiente de los recursos tarifarios otorgados (ejecución de inversiones, gastos, partidas amortizables -licencias y software-, seguros, canon).
- **Demandas y Litigios:** Comprende la atención diligente de los procesos judiciales donde tiene participación la CNFL; la determinación de eventuales daños y su materialidad.
- **Gestión de Ingresos:** Comprende ingresos monetarios que recibe la empresa producto de sus ventas de bienes y servicios, así como de otros ingresos recibidos por ejecución de otras actividades complementarias. Asimismo, las acciones emprendidas para incrementar y mantener los ingresos que permitan obtener la utilidad de operación y neta requerida.
- **Gestión de Gastos:** Comprende gastos de la empresa producto de la ejecución de la estrategia empresarial, de la gestión operativa, financiera y legal. Asimismo, las acciones emprendidas para la reducción del gasto a niveles requeridos de eficiencia operativa y financiera, así como la consideración de los límites tarifarios reconocidos, según corresponda.
- **Gestión de la Deuda y covenants:** Comprende las acciones realizadas sobre el estudio del mercado financiero para mejorar las condiciones de la deuda de la empresa, la evaluación de opciones de financiamiento y cumplimiento de compromisos derivados de la deuda.
- **Gestión de Inversiones:** Comprende acciones realizadas para identificar el monto requerido que permita desarrollar inversiones; la planificación, ejecución y evaluación de las inversiones, la optimización de tiempos y recursos involucrados, así como la consideración de los límites tarifarios reconocidos, según corresponda.
- **Gestión de Convenios y Contrataciones:** Comprende la formalización y ejecución de los convenios y contrataciones de la empresa, así como el seguimiento a las obligaciones adquiridas y beneficios alcanzados.



- **Gestión de Clientes:** Comprende la identificación de clientes y su perfil, la estrategia y ejecución de acciones para su relacionamiento con la empresa incluyendo la atracción, retención y fidelización de clientes.
- **Gestión de las Tecnologías de información y comunicaciones (TIC):** Comprende acciones de planificación, ejecución y seguimiento orientadas al suministro de productos y servicios de TIC que apoyen la ejecución y optimización de procesos empresariales, así como brindar soluciones que generen valor agregado en los servicios empresariales y gestión de clientes.
- **Gestión del Recurso Humano:** Comprende la planificación, organización y desarrollo de acciones para promover el desempeño eficiente de la persona trabajadora. Incluye contratación, condiciones salariales y de perfil del puesto, formación, derechos laborales, seguridad y salud ocupacional, evaluación del desempeño, entre otros.
- **Gestión Operativa:** Comprende acciones orientadas a la ejecución de los procesos internos y administración de los recursos involucrados, así como a las mejoras de los procesos con el fin de aumentar su capacidad de alcanzar los objetivos y metas operativas.
- **Gestión de Servicios Empresariales e Innovación:** Incluye la gestión realizada por los procesos de la empresa asociada con la prestación de los servicios, indicadores técnicos así como acciones orientadas a la inclusión de recursos y desarrollo de actividades de innovación que permitan brindar bienes y servicios de valor agregado a los clientes y a los procesos empresariales.
- **Gestión de Riesgos y Control Interno:** Comprende la identificación, valoración, evaluación y tratamiento de riesgos, así como elementos y actividades de control interno, de conformidad con normativa técnica y legal vinculante asociada.

**ANEXO No. 3**  
**RESUMEN ESTADO PLAN DE TRABAJO ANUAL 2023**

No.	Referencia (número interno)	Nombre del Estudio	Estado Actual	Dependencia de Auditoría
<b>Unidad Auditoría Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos</b>				
1	3.1.1	Declaración jurada de bienes	En ejecución	Unidad Auditoría Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos
2	3.2.1	Cumplimiento de regulaciones emitidas por ARESEP y MINAE	Concluido	Unidad Auditoría Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos
3	3.3.1	Servicios preventivos y estudios especiales	En ejecución	Unidad Auditoría Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos
4	3.4.1	Seguimiento de recomendaciones formuladas por los auditores externos	Pendiente	Unidad Auditoría Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos
5	3.4.2	Seguimiento a las recomendaciones de servicios de auditoría y servicios preventivos	En ejecución	Unidad Auditoría Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos

No.	Referencia (número interno)	Nombre del Estudio	Estado Actual	Dependencia de Auditoría
<b>Unidad Auditoría Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos</b>				
6	4.1.1	Seguimiento estrategia empresarial 2019-2023	En proceso con informe parcial comunicado	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
7	4.1.2	Seguimiento estrategia empresarial 2019-2023	En proceso con informe parcial comunicado	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
8	4.2.1	Efectos por pagar Largo Plazo	Concluido	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
9	4.2.2	Activos costo original, depreciación y revaluación	Concluido	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
10	4.2.3	Cuentas por pagar	Concluido	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
11	4.2.4	Ingresos y gastos financieros	Pendiente	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora

12	4.3.1	Administración de contratos y convenios generales	Concluido	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
13	4.3.2	Contratación administrativa	En proceso con informe parcial comunicado	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
14	4.4.1	Gestión presupuestaria	Pendiente	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
15	4.5.1	Remuneraciones	En ejecución	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
16	4.6.1	Gestión de fondos y tarjetas institucionales	En ejecución	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
17	4.7.1	Servicios preventivos y estudios especiales	En ejecución	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
18	4.8.1	Seguimiento a las recomendaciones de servicios de auditoría y servicios preventivos	En ejecución	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora

No.	Referencia (número interno)	Nombre del Estudio	Estado Actual	Dependencia de Auditoría
<b>Unidad Auditoría Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos</b>				
19	5.1.1	Seguimiento a la Estrategia Empresarial 2019-2023 (clientes)	En proceso con informe parcial comunicado	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
20	5.1.2	Seguimiento a la Estrategia Empresarial 2019-2023 (técnico)	En proceso con informe parcial comunicado	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
21	5.1.3	Seguimiento a la Estrategia Empresarial 2019-2023 (técnico)	En proceso con informe parcial comunicado	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
22	5.2.1	Aplicación Pliego Tarifario	Pendiente	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
23	5.2.2	Facturar y Gestionar el Cobro: Facturar (Sucursal Guadalupe-Desamparados)	En ejecución	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios

<b>24</b>	<b>5.3.1</b>	Proyectos Empresariales RIDE: Sector San José Este (San Pedro, Curridabat, Tirases)	Pendiente	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
<b>25</b>	<b>5.4.1</b>	Administrar y Generar la Energía Eléctrica: Planta Hidroeléctrica Brasil- Balsa Inferior -Encanto	En ejecución	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
<b>26</b>	<b>5.5.1</b>	Ejecutar la planificación y el diseño del sistema de distribución	En ejecución	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
<b>27</b>	<b>5.5.2</b>	Comprar energía y administrar el Sistema de Distribución	Concluido	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
<b>28</b>	<b>5.6.2</b>	Gestionar el Transporte Eléctrico	Pendiente	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
<b>29</b>	<b>5.7.1</b>	Controlar pérdidas Técnicas y no Técnicas y recuperar ingresos asociados	Pendiente	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
<b>30</b>	<b>5.8.2</b>	Gobernanza de las TI, TO y Arquitectura de Información	Concluido	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
<b>31</b>	<b>5.8.4</b>	Brindar Soluciones de TIC y TO: Gestión del Plan REI	En ejecución	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
<b>32</b>	<b>5.9.1</b>	Servicios preventivos y estudios especiales	No ha aplicado	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
<b>33</b>	<b>5.10.1</b>	Seguimiento a los servicios de auditoría y servicios preventivos	En ejecución	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
<b>34</b>	<b>5.10.2</b>	Seguimiento de recomendaciones formuladas por los auditores externos sobre Tecnologías de Información	Pendiente	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios

No.	Referencia (número interno)	Nombre del Estudio	Estado Actual	Dependencia de Auditoría
<b>Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación</b>				
35	6.1.1	Estudios especiales y atención de denuncias	En ejecución	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación
36	6.1.2	Atención índice de capacidad de gestión (ICG)	Concluido	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación
37	6.1.3	Formulación, ejecución y seguimiento del programa de auditoría continua	En ejecución	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación
38	6.2.1	Servicios preventivos	No ha aplicado	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación
39	6.3.1	Seguimiento a las recomendaciones de servicios de auditoría y servicios preventivos	En proceso	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación

No.	Referencia (número interno)	Nombre de actividades	Estado Actual	Dependencia de Auditoría
<b>Gobernanza de la actividad de auditoría interna</b>				
1	6.4.1	Revisión, ejecución y seguimiento de la planificación estratégica de la Auditoría Interna	En ejecución con informe parcial comunicado	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación
2	6.4.2	Ejecución y seguimiento Plan de Mejoras derivadas de la Evaluación de la Calidad de la Auditoría Interna	En ejecución con informe parcial comunicado	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación
3	6.4.3	Evaluación de la calidad de la Auditoría Interna	Concluido	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación

<b>4</b>	<b>6.4.4</b>	Administración plan de capacitación anual	En ejecución	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación
<b>5</b>	<b>6.4.5</b>	Administración del presupuesto de la Auditoría Interna	En ejecución	Unidad Auditoría Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos
<b>6</b>	<b>6.4.6</b>	Gestión de informes de desempeño de la Auditoría Interna	En ejecución	Todas las dependencias de la Auditoría Interna
<b>7</b>	<b>6.4.7</b>	Administración indicadores de gestión de la Auditoría	En ejecución	Todas las dependencias de la Auditoría Interna
<b>8</b>	<b>6.4.8</b>	Formulación Plan de trabajo anual de la Auditoría Interna	Pendiente	Todas las dependencias de la Auditoría Interna
<b>9</b>	<b>6.4.10</b>	Gestión sobre la atención de regulaciones emitidas por la Contraloría General de la República para las Auditorías Internas	Concluido	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación
<b>10</b>	<b>6.4.11</b>	Soporte técnico en tecnologías de información y comunicación	En ejecución	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación
<b>11</b>	<b>6.4.12</b>	Reporte semestral procedimientos de contratación tramitados superiores a \$500.0000.	En ejecución con informe parcial comunicado	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora

**Fuente:** Registro Especial "Plan Anual de trabajo Integrado 2023 Integral- PAI.xlsx", Sistema Gestión de Procesos de Auditoría (GPAX), Auditoría Interna

**ANEXO No. 4**  
**RESUMEN DEL ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA INTERNA**  
**VALIDADAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2023**



## AUDITORÍA INTERNA

### RESUMEN ESTADO RECOMENDACIONES DE SERVICIOS DE AUDITORÍA VALIDADOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2023

<b>ÁREA AUDITORÍA PROCESOS DE DIRECCIÓN, GESTIÓN DE RECURSOS Y DE MEJORA</b>									
<b>SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES VALIDADAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2023</b>									
Oficio No.	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se eleva Resultado del Seguimiento	Oficio del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado <sup>15</sup>			Justificada
						Atendida	Proceso	Pendiente	
1001-0289-2022	20-06-2022	Dirección Comercialización	Dirección Comercialización	1001-0292-2023	2	2	0	0	Sí
1001-0167-2021	24-02-2021	Gerencia General	Gerencia General	1001-0179-2023	6	6	0	0	Sí
1001-0824-2021	20-12-2021	Unidad Administración Financiera y Contable	Gerencia General	1001-0164-2023	4	4	0	0	Sí
1001-0825-2021	20-12-2021	Gerencia General	Gerencia General	1001-0180-2023	3	3	0	0	Sí
1001-0364-2022	27-07-2022	Consejo de Administración	Consejo de Administración	1001-0230-2023	6	6	0	0	Sí
1001-0836-2021	21-12-2021	Gerencia General	Gerencia General	1001-0317-2023	14	11	3	0	Sí
1001-0322-2022	07-01-2022	Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano	Gerencia General	1001-0318-2023	5	3	2	0	Sí
1001-0022-2022	26-01-2022	Dirección Administración y Finanzas	Dirección Administración y Finanzas	1001-0319-2023	1	1	0	0	Sí
1001-0022-2022	26-01-2022	Dirección Administración y Finanzas	Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano	1001-0321-2023	2	0	2	0	Sí
<b>Total, Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora</b>					<b>43</b>	<b>36</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	

<b>ÁREA AUDITORÍA TÉCNICA PROCESOS DE REALIZACIÓN Y GESTIÓN SERVICIOS</b>									
<b>SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES VALIDADAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2023</b>									
Oficio No.	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se eleva Resultado del Seguimiento	Oficio del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado			Justificada
						Atendida	Proceso	Pendiente	
1001-0047-2020	03-02-2020	Dirección Comercialización	Gerencia General	1001-0165-2023	1	0	1	0	Si
1001-0316-2022	30-06-2022	Dirección Comercialización	Dirección Comercialización	1001-0234-2023	19	8	9	2	Si
1001-0318-2022	01-07-2022	Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación	Dirección Transformación y Gestión Tecnológica	1001-0283-2023	3	2	1	0	Si
1001-0725-2022	21-12-2022	Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación	Dirección Transformación y Gestión Tecnológica	1001-0313-2023	1	0	1	0	Si
1001-0125-2021	11-02-2021	Dirección Distribución de Energía	Gerencia General	1001-0240-2023	1	0	1	0	Si
1001-0191-2022	07-04-2022	Gerencia General	Gerencia General	1001-0285-2023	1	1	0	0	N.A.
1001-0099-2022	04-03-2022	Dirección Generación de la Energía	Dirección Generación de la Energía	1001-0282-2023	7	6	1	0	Si

<sup>15</sup> El estado corresponde a la fecha de corte cuando que se realizó cada estudio de seguimiento; por lo que puede cambiar su condición, según las acciones tomadas por la Administración, posterior a cada fecha.

1001-0081-2022	21-02-2022	Dirección Generación de la Energía	Dirección Generación de la Energía	1001-0287-2023	2	2	0	0	N.A.
1001-0031-2022	28-01-2022	Dirección Comercialización	Gerencia General	1001-0178-2023	2	0	0	2	Si
<b>Total, Área Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios</b>					<b>37</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	

UNIDAD AUDITORÍA ATENCIÓN DE DENUNCIAS, GOBERNANZA E INNOVACIÓN									
SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES VALIDADAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2023									
Oficio No.	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se eleva Resultado del Seguimiento	Oficio del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado			Justificada
						Atendida	Proceso	Pendiente	
1001-0055-2022	09-02-2022	Consejo de Administración	Consejo de Administración	1001-0326-2023	17	15	0	2	N.A.
<b>Total, Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación</b>					<b>17</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	

**Fuente:** Registro especial estadísticas Auditoría Interna, Sistema de Gestión Documental – Auditoría Interna, Sistema GPax 2023

### RESUMEN ESTADO RECOMENDACIONES DE SERVICIOS PREVENTIVOS DE ADVERTENCIA VALIDADOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2023

UNIDAD AUDITORÍA PROCESOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y TÉCNICOS								
SEGUIMIENTO A SERVICIOS PREVENTIVOS DE ADVERTENCIA VALIDADOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2023								
Oficio No.	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se eleva Resultado del Seguimiento	Oficio del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado <sup>16</sup>		
						En mejora	Se mantiene	En deterioro
1001-0654-2020	01-12-2020	Gerencia General	Gerencia General	1001-0074-2023	2	1	1	0
<b>Total, Unidad Auditoría Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos</b>					<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

ÁREA AUDITORÍA PROCESOS DE DIRECCIÓN, GESTIÓN DE RECURSOS Y DE MEJORA								
SEGUIMIENTO A SERVICIOS PREVENTIVOS DE ADVERTENCIA VALIDADOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2023								
Oficio No.	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se eleva Resultado del Seguimiento	Oficio del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado		
						En mejora	Se mantiene	En deterioro
1001-0332-2019	23-07-2019	Gerencia General	Gerencia General	1001-0177-2023	8	7	0	1
<b>Total, Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora</b>					<b>8</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

UNIDAD AUDITORÍA ATENCIÓN DE DENUNCIAS, GOBERNANZA E INNOVACIÓN								
SEGUIMIENTO A SERVICIOS PREVENTIVOS DE ADVERTENCIA VALIDADOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2023								
Oficio No.	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se eleva Resultado del Seguimiento	Oficio del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado		
						En mejora	Se mantiene	En deterioro
1001-0412-2022	06-09-2022	Gerencia General	Gerencia General	1001-0247-2023	14	0	14	0
1001-0104-2022	09-03-2022	Gerencia General	Gerencia General	1001-0256-2023	18	11	7	0
1001-0807-2021	10-12-2021	Consejo de Administración	Gerencia General	1001-0276-2023	17	8	9	0
1001-0201-2022	25-04-2022	Consejo de Administración	Gerencia General	1001-0277-2023	2	1	1	0
<b>Total, Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación</b>					<b>51</b>	<b>20</b>	<b>31</b>	<b>0</b>

**Fuente:** Registro Especial Estadísticas Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación, GPax 2023, Sistema Gestión Documental Auditoría

<sup>16</sup> El estado corresponde a la fecha de corte cuando que se realizó cada estudio de seguimiento; por lo que puede cambiar su condición, según las acciones tomadas por la Administración, posterior a cada fecha.

**RESUMEN ESTADO RECOMENDACIONES DE SERVICIOS PREVENTIVOS DE ASESORÍA VALIDADOS  
EN EL PRIMER SEMESTRE 2023**

<b>UNIDAD AUDITORÍA ATENCIÓN DE DENUNCIAS, GOBERNANZA E INNOVACIÓN</b>								
<b>SEGUIMIENTO A SERVICIOS PREVENTIVOS DE ASESORÍA VALIDADOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2023</b>								
Oficio	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se eleva Resultado del Seguimiento	Oficio del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado		
						En mejora	Se mantiene	En deterioro
1001-0103-2022	09-03-2022	Gerencia General	Gerencia General	1001-0255-2023	11	7	4	0
<b>Total, Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación</b>					<b>11</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

**Fuente:** Registro Especial Estadísticas Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación, GPax 2023, Sistema Gestión Documental Auditoría