

Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A.

(Gerencia General)

(Proceso Publicaciones)

Informe de fin de gestión

Elaborado por: Andrea Acuna Barboza
2023-04-19



Resumen ejecutivo:

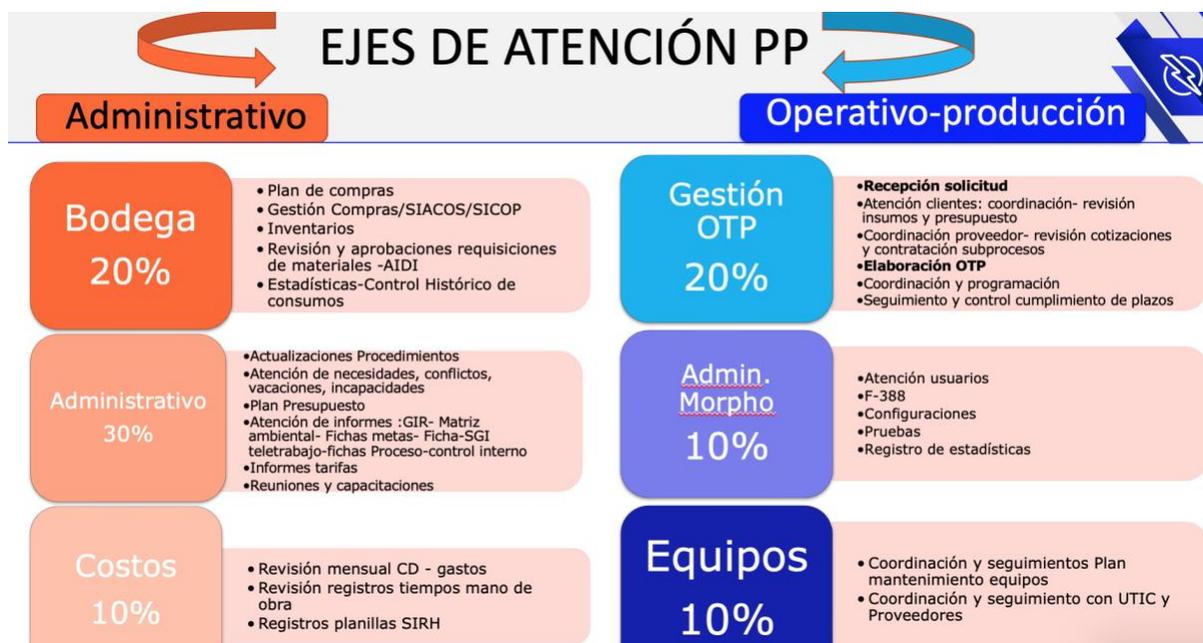
En este informe se mencionan las actividades más relevantes como Coordinadora del Proceso.

Las actividades en su mayoría responden a la coordinación, supervisión y seguimiento de los procesos de producción gráfica, así como de los temas administrativos.

Al igual que en años anteriores, en este periodo se atendieron las siguientes actividades, conforme se solicitaron por la jefatura de la Unidad o la dependencia competente.

1. Indicar las labores sustantivas realizadas en la dependencia durante el período que estuvo en el puesto:

A continuación se resumen las actividades principales del puesto, organizadas en dos ejes de atención: el administrativo y el operativo, así como el tiempo que se invertía en la coordinación, supervisión, dirección y ajustes de cada una de ellas



A) En el eje administrativo

Las actividades más relevantes en este eje son:

- Desarrollo y control periódico de las estadísticas de producción e históricos de suministradas por el sistema Morpho y el encargado de dicha actividad, insumo que sirve para poder realizar los informes o fichas de Parametrización mensuales.
- Coordinación y control periódico del inventario para asegurar el stock(Plan de compras), lo que involucra el seguimiento de las gestiones de compras y adquisición de servicios, revisión de cotizaciones, coordinación con clientes y proveedores, revisión y aprobación de compras, coordinación de siacos, elaboración de carteles, manejo de SICOP.
- Elaboración o revisión de los informes solicitados por la administración: GIR, Matriz de género, Matriz ambiental, Fichas de proceso, fichas de parametrización, revisión

y actualización anual de Procedimientos, Informe de materiales sin rotación en bodega, Informe de justificación de gastos para Tarifas. Control y seguimiento de desempeño en actividades de teletrabajo mediante la F-039

- Seguimiento y control del presupuesto.

B) En el eje de producción

- Coordinación y seguimiento de las ordenes de trabajo que involucra velar por su debida programación, cumplimiento de plazos establecidos por PP, atención oportuna, coordinación contrataciones de subprocesos, revisión de costos, de contenido presupuestario.
- Administración del Sistema MORPHO. Este sistema lo desarrollé junto con UTIC, hace más de 14 años con el fin de automatizar y controlar no solo el proceso de producción, sino suministrarle al cliente una forma ordenada y controlada de realizar sus solicitudes, dado que antes de ello todo se solicitaba por correo y no existía siquiera registros de los materiales que se utilizaban, del tiempo de producción, ni programación de las órdenes. Con este sistema se vino a facilitar y organizar todo el proceso de producción de Publicaciones. Como parte de ello corresponde darle mantenimiento y atender las exclusiones e inclusiones o cambios de los usuarios.
- Plan de mantenimiento de equipos: involucra el seguimiento periódico del cumplimiento del plan para garantizar que los equipos estén siempre al punto de producción. Se coordina con UTIC para los equipos de impresión láser y la computadora Macintosh. Los equipos industriales los coordina directamente el Proceso

C) En las actividades propias del Staff de Comunicación

A partir del primer semestre del año 2022, por disposición de la Administración, el Proceso de Publicaciones es trasladado del Área de Servicios Generales de la Unidad de Logística, a la Unidad de Comunicación.

Durante ese año se asignaron funciones adicionales al puesto de Coordinadora, con actividades propias del Staff de Comunicación. En ese periodo se sumaron las siguientes funciones:

1. Desarrollo de estrategias de comunicación (se planificó y presentó toda una propuesta para campaña de divulgación del informe de sostenibilidad y valor público, programada para tres meses, incluyendo un foro tipo TEDx con invitados comerciales del sector comercial e industrial. Finalmente, la Gerencia decidió no desarrollar el foro por un tema de gasto público. Lo demás se realizó satisfactoriamente.
2. Coordinación de plan de comunicación para Redes Inteligentes REI. Matrices y actividades entregadas al día.
3. Coordinación de plan de comunicación para INNOVA. Matrices y actividades entregadas al día.
4. Coordinación de plan de comunicación para Valor Público.
5. Desarrollo de estudio de costos en conjunto con la DAF, para definir su rentabilidad, definir si fortalecía el proceso y poder vender servicios o bien tercerizar servicios.
6. Diagnóstico de Comunicación, estudio FODA para establecer las bases para las estrategias de Comunicación

2. Señalar los cambios habidos en el entorno durante el período de su gestión, incluyendo los cambios en la legislación que afectan el quehacer de la CNFL y la dependencia que estuvo a su cargo:

En los últimos 6 años, el Proceso Publicaciones tuvo constantes cambios de Jefaturas de Área, de Unidad y de Dirección.

Durante ese periodo, las jefaturas realizaron traslados y cambios de personal que contribuyeron a debilitar al Proceso de Publicaciones, pasando de tener 8 personas a 6.

Las plazas que no se repusieron (y que afectaron la capacidad de producción del proceso, fueron las de diseño gráfico y técnico en impresión y acabado final.

Los cambios de personal realizados, no cumplían con el perfil óptimo para realizar las funciones. Se trasladaron funcionarios por recomendaciones de terceros o porque era la única opción disponible, situación que entrababa los procesos a pesar de que se les daba capacitación básica.

El último cambio realizado por la Administración anterior, se dio el año pasado, donde el Proceso de Publicaciones pasó de pertenecer Área de servicios Generales (de la Unidad de Logística) a la Unidad de Comunicación Empresarial. Con este cambio se agregaron funciones que recargaron más las actividades propias del puesto (mencionadas anteriormente), sin embargo todo fue atendido en tiempo y forma.

Respecto a Legislaciones, en este último año, al igual que las demás dependencias y entidades del gobierno, la Ley de Compras Públicas, entrabó todo el proceso de compra y suministro de servicios, paralizando la actividad del Proceso en un 50%. Al mes de marzo la proveeduría no había entregado los carteles tipo por lo que no se podía realizar las compras.

Servicios tan sencillos como la impresión de adhesivos para rotular el bus eléctrico no se pudieron contratar dado que debían responder e incluirse en la contratación agrupada.

Con lo anterior ,se pone en riesgo la continuidad de los servicios gráficos para la atención de las actividades y proyectos de divulgación de la empresa y del desempeño diario de las dependencias a falta de formularios y materiales impresos.

3. Detallar el estado de la autoevaluación del sistema de control interno de la dependencia al inicio y final de la gestión:

Esto aplica a partir de Áreas o Unidades. Al menos en el caso de Publicaciones no se nos aplicó.

4. Mencionar las acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la dependencia :

Esto aplica a partir de Áreas o Unidades. Al menos en el caso de Publicaciones no se nos aplicó.

Año de Autoevaluación	Nivel de Cumplimiento	Tipo de Autoevaluación*
()	()	()
()	()	()
()	()	()
()	()	()
()	()	()
()	()	()
()	()	()

(*Autoevaluación General; Autoevaluación Específica o Modelo de Madurez)

5. Especificar los principales logros alcanzados durante su gestión:

1. Automatizar el control del proceso de producción con el desarrollo de un sistema automatizado de gestión: MORPHO
2. Actualización de equipos de impresión de alta tecnología (en su momento) con miras a absorber la impresión de los recibos residenciales y de alta demanda que se contrataban anteriormente y vender servicios
3. Propuesta de venta de servicios. La propuesta se presentó a los diferentes jefaturas de las diferentes administraciones, sin embargo en lugar de fortalecer el Proceso para poder desarrollarlo, se debilitó al no reponer el personal que salió, con lo que ya no era factible poder vender servicios a pesar de que se contaba con los equipos para poder hacerlo.
4. Mantener el servicio al cliente en sobre un 95% de satisfacción, a pesar del debilitamiento del Proceso y la deficiente atención de los equipos de producción por parte de UTIC
5. Mantener el desempeño del Proceso, sobre el 95% , según las fichas de Parametrización.
6. Plan de Producción más Limpia: durante muchos años, antes de que existiera la matriz ambiental (y todos los controles actuales en temas ambientales), Publicaciones manejaba y desarrollaba su propio plan ambiental, para promover la producción limpia, libre de aguas contaminadas, adquirir productos amigables con el ambiente. Para eso, se desarrolló un plan donde se le daba tratamiento a los tóner, los estropajos y los residuos de tintas, adicionalmente, se construyó un tanque de captación de aguas contaminadas, que a la fecha se sigue utilizando y ahora todo estas actividades son realizadas por la Unidad Ambiental.

6. Indicar los proyectos más relevantes realizados y el estado en que se encuentran:

En el caso del Proceso se manejan actividades de producción y planes de comunicación más que proyectos, los cuales se mencionaron en el apartado de actividades.

7. Detallar la administración de los recursos financieros en la dependencia:

Si bien el Proceso cuenta con un presupuesto asignado, el control de los movimientos, traslados y demás ,son administrados y aprobados nivel de Unidad.

8. Indicar el estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiere girado la Contraloría General de la República u otro órgano externo, así como las recomendaciones que durante su gestión le hubiere formulado la Auditoría Interna:

El Proceso de Publicaciones no ha sido auditado desde hace más de 8 años. No se formalizó como parte del SGI. Antes de ello, hubo un par de auditorías con recomendaciones generales para atender el acondicionamiento de la bodega, la cual no contaba con las condiciones óptimas para almacenar químicos y papel. Las recomendaciones se acataron satisfactoriamente en su momento y a la fecha la bodega cuenta con lo básico para resguardar los activos, los materiales y la seguridad del personal. Se instalaron armarios retardadores de fuego para el adecuado resguardo de los químicos, se instalaron alarmas de incendio (recientemente fue sustituida la alarma como mejora), se adquirió una perra para manipulación de las resmas, se instalaron deshumecedores para el resguardo del papel.

9. Indicar el estado actual del cumplimiento de las acciones relacionadas a la Matriz de Género de su dependencia.

La matriz de Género cumplió al 100% sus actividades en los periodos. A la fecha se encuentra al día. La última entrega se realizó en diciembre, dado que se realizan dos entregas al año, cada semestre.

Andrea Acuña Barboza

Coordinadora Proceso Publicaciones
2023-04-19