



UNIDAD DE SUCURSAL CENTRAL

Informe de fin de gestión

13-07-2011 al 13-08-2018

Elaborado por:

Mauro Camacho Solano

Jefe, Unidad Sucursal Central

15-08-2018

Resumen ejecutivo:



"Resultados de la gestión": (Agregar la información que corresponda en cada título, si requiere añadir imágenes debe adjuntarlas al informe y agregar la descripción o fuente de la misma).

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

Atención personalizada de quejas e inconformidades, recaudación, actualización de solicitudes de servicio, análisis de inconsistencias de los clientes residenciales, comerciales e industriales, gestión de cobro de sumas dejadas de facturar, facturas rezagadas, multas por ilícitos, servicios liquidados, ejecución de los solicitudes de servicios nuevos, cambios de medidor, modificaciones internos, retiros de medidor toma de lecturas de los servicios residenciales e industriales y comerciales, desconexiones y reconexiones por falta de pago, inspecciones y atención de ilícitos, gestion social de comunidades en estado de vulnerabilidad social.

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:

Obligatoriedad de hacer declaración jurada de bienes de acuerdo a lo que establece la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito.

Sujeción a rendir caución a favor de la Empresa por tener el puesto de jefatura y por autorizar el manejo de fondos públicos.

Ley de Control Interno y su Reglamento que establece una serie de obligaciones que van desde el aspecto administrativo hasta la responsabilidad personal como funcionario y de lo cual la Auditoría Interna a través de la Comisión de Control Interno vela por su cumplimiento.

Implementación de la Ley 8220, Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.

Ley 7600, Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad,

Aplicación de la Política Ambiental que fue aprobada por el Consejo de Administración
Certificación del Proceso Comercial se certifique con la Norma de Gestión de Calidad ISO 9001, pero que posteriormente se la agregan los componentes Ambiental Norma 14001 y de Prevención de Riesgos Laborables, Norma 18001 para conformar el Sistema de Gestión Integrado (SGI).

Gestión de Documental que estable el expediente único del cliente y además, está relacionado con la Ley 7202 Sistema Nacional de Archivo.

Sistema de Control Interno Institucional

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

Desde el inicio hasta el final de mi gestión como jefe de la Sucursal Central, se le ha dado el seguimiento debido a los Planes de Control iniciándolos y concluyéndolos en el período establecido, realizando una labor satisfactoria en cada uno de los planes propuestos.

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

Las acciones emprendidas para cada proceso se han formulado, tomando como insumo las autoevaluaciones del año anterior al período a evaluar, y como base a las calificaciones más bajas, se establecen los planes de tratamiento para mejorar el Ambiente de Control donde se detectaron las fallas. Con respecto al año 2018 el Plan de Control Interno se enfoca el Plan de Tratamiento de Riesgos el cual se encuentra a un 70%.

Complete el siguiente cuadro con la información que se solicita. Puede solicitar colaboración en la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial para obtener los datos.

Año de Autoevaluación	Nivel de Cumplimiento	Tipo de Autoevaluación*
(2017)	(100%)	(General)
(2016)	(100%)	(General)
(2015)	(100%)	(General)
(2014)	(100%)	(General)
(2013)	(100%)	(General)
(2012)	(100%)	(General)
(2011)	(100%)	(General)

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

5. Especificar los principales logros alcanzados durante su gestión:

Consolidación o fortalecimiento de los equipos de trabajo tanto comercial como técnico mediante la capacitación y profesionalización de los mismos, equipamiento de herramientas de alta tecnología, así como también brindar mano de obra profesional para el desarrollo de infraestructura en proyectos importantes de la CNFL como por ejemplo: Centro de Atención de Llamadas, Centro de Capacitación, Área Técnica Sucursal Desamparados, entre otros.

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

Instalación de medidores inteligentes (AMI) actividad que está en proceso, normalización de 240 clientes de la comunidad en vulnerabilidad social de Barrio Nuevo concluido

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

Elaboración ejecución y control del presupuesto de operación sujeto al cumplimiento de la meta de desempeño de control del gasto.

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:

No existe ninguna disposición pendiente de algún órgano externo ni de ningún informe la Auditoría Interna.



Mauro Camacho Solano

Coordinador de la Sucursal Central

fecha:2018-06-15