



**COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ, S. A.
DIRECCION COMERCIALIZACION
UNIDAD SUCURSAL DE DESAMPARADOS**

**INFORME DE FIN DE GESTION DEL PERIODO
2005-2016**

**ELABORADO POR:
GERARDO MORA VARGAS
JEFATURA UNIDAD SUCURSAL DESAMPARADOS**

FECHA: 2016-08-24

"Informe de fin de gestión del periodo 2005-2016"

INDICE

Introducción.....	03
Resumen Ejecutivo.....	04
Labor sustantiva realizada en la dependencia a cargo	06
Cambios habidos en el entorno durante la gestión (incluye los cambios en el ordenamiento jurídico).....	18
Estado de la autoevaluación del sistema de control interno al inicio y al final de la gestión.....	23
Acciones realizadas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno en la gestión, al menos durante el último año desempeñado.....	25
Principales logros alcanzados durante la gestión, en cumplimiento de la planificación institucional o de la dependencia.....	47
Estado de los proyectos más relevantes desde el inicio de la gestión y de los que dejó pendientes de concluir.....	60
Administración de los recursos financieros asignados durante la gestión.....	65
Estado actual de cumplimiento de instrucciones giradas por la Contraloría General de la República o cualquier otro órgano de control externo.....	73
Estado actual de cumplimiento de instrucciones giradas por la Auditoría Interna.....	82
Sugerencias para la buena marcha de la dependencia cuando aplique.....	100
Recomendaciones u observaciones sobre otros asuntos de actualidad que se deben enfrentar o aprovechar en la dependencia.....	100
Conclusión.....	101

INTRODUCCIÓN:

Ha llegado el momento de retirarme de la CNFL. Durante 43 años y nueve meses, estuve presente. Inicié mis labores cuando era muy joven. De julio a diciembre de 1972, haciendo una práctica como estudiante, en el departamento Eléctrico en Subestaciones y Plantas, luego regresé de julio a diciembre de 1973 a una segunda práctica, en el Laboratorio de Medidores. A partir del 02 de enero de 1974, trabajé como empleado fijo, hasta el 07 de octubre de 2016.

Laboré en varios puestos a lo largo de 22 años aproximadamente, iniciándome como empleado fijo en el Laboratorio de Medidores. Luego pasé, a partir del 08 de marzo de 1995, a desempeñarme como jefe de la Sucursal de Desamparados. Durante ese tiempo tuve la oportunidad de servir a cuatro Administraciones en la Empresa.

En este informe de fin de gestión, voy a referirme a los últimos años de mi trabajo, tratando de involucrar los hechos más relevantes, con el fin de cumplir lo establecido en la Ley de Control Interno en su artículo No. 12.

RESUMEN EJECUTIVO:

La experiencia y el profesionalismo me permitieron brindar a la Dirección Comercialización, todo el conocimiento requerido, para la administración de la Sucursal de Desamparados en los últimos 21.6 años. Durante este amplio período, tuve la oportunidad, entre otras cosas, de administrar varios contratos de mano de obra externa, logrando mejorar indicadores de gestión correspondientes a tiempos de ejecución, servicio al cliente, periodo medio de cobro y antigüedad de saldos.

La Coordinación de la Comisión de Jefes Técnicos durante tres años, demostró ser muy productiva, donde logramos una homologación de los procesos en los que participan estas áreas dentro de la organización, la calidad y experiencia de las jefaturas, fue el apoyo necesario para una mejora continua dentro de las Sucursales. Cada tema analizado y acuerdo tomado, permitió demostrar que el trabajo en equipo, es el empuje que cada institución requiere para lograr metas y objetivos comunes.

El proyecto de la jornada vespertina en las Áreas Técnicas, es un logro de muchos años, en el que personal visionario, comunicó a nuestra administración, la necesidad de brindar un horario más amplio, para la atención de las necesidades de nuestros clientes. Inició como un plan piloto en la Unidad Sucursal Desamparados, hoy en día el resto de Sucursales han logrado expandir el mismo, provocando una imagen competitiva y eficiente de la CNFL.

Durante mi gestión, se presentaron cambios organizacionales, tecnológicos y de legislación, que enfrentaron a todo el personal a aceptar los mismos y mejorar lo que ya se conocía. El cambio del sistema comercial fue la oportunidad de involucramiento de piezas importantes (por su experiencia), que tenían como fin llevar a la empresa de tan renombrado prestigio y trayectoria en el mercado eléctrico, hacia la actualización tecnológica que necesitaba para competir con empresas a nivel Centroamericano.

El traslado de los funcionarios del área de gestión social, a las Sucursales, nos permitió formar un grupo involucrando instituciones como el IMAS, Colegios Técnicos Vocaciones y líderes de distintas comunidades, que están dispuestos a colaborar con la CNFL, para que estas comunidades sean dotadas de energía eléctrica.

Los planes de acción de Control Interno, fortalecieron las acciones para el cumplimiento de esta normativa, en procura de evitar el despilfarro y la mala gestión de los recursos asignados a esta dependencia, producto de los fondos públicos.

El incremento de la clientela de un 86% en 10 años, ha demostrado lo cambiante del entorno y como la empresa, tuvo que adaptarse para lograr cubrir las necesidades de los ciudadanos, esto no podía ser posible, si no se contará con el personal idóneo con el que contamos para las labores técnicas, comerciales y administrativas diarias.

El II Trimestre 2016 de la evaluación de los Planes de Desempeño, demostró que con empeño, dedicación y análisis de un grupo interdisciplinario, enfocado a la mejora continua y a lograr un resultado sobresaliente, se alcanzaron todas las metas establecidas.

Los indicadores del Plan de Contingencia, insumos del Pacto Social, los considero fundamentales para levantar a esta empresa de la condición en la que se encontraba, demostrándole al país y a los funcionarios de la CNFL, que estamos capacitados para ser un ejemplo de permanencia en el mercado eléctrico por muchos años más. En esta ocasión no se vivió como una crisis, sino como una oportunidad de demostrarnos a nosotros mismos, que siempre hay una oportunidad para reinventarnos.

RESULTADOS DE LA GESTION:

↳ Labor sustantiva realizada en la dependencia a cargo:

a. Contrataciones de mano de obra externa: 2005-2016

A partir del 2005, la Dirección Comercialización inició el proceso de "contratación de mano de obra externa", se compararon los costos operativos en los que incurre la CNFL respecto al personal externo que laboraría por cantidad de órdenes de trabajo, demostrando que el costo-beneficio era mayor y favorable para nuestra empresa, por lo cual el apoyo en las labores técnicas con mayor demanda, lograron proporcionar una atención eficiente y eficaz a nuestros clientes. Esto permitió liberar a nuestro personal técnico para enfocarse en las funciones principales de nuestro negocio y mantener índices de gestión en valores óptimos.

Dentro de las ventajas que se observaron al utilizar esta herramienta, fueron:

- ✓ Los costos operativos disminuyeron y los fondos públicos se utilizaron para otras inversiones más significativas de la empresa.
- ✓ Se brindó un servicio más rápido a nuestros clientes.
- ✓ Venta competitiva.

Esta contrataciones fueron desarrollados en toda el área de cobertura de la CNFL, no obstante, fui el administrador de la mayoría de los contratos a nivel de la Dirección Comercialización, con el respectivo apoyo de cada uno de los jefes de unidad y de área.

Por lo anterior, se presenta un resumen de las contrataciones de mano de obra externa ejecutadas durante el 2007 y hasta el 2016:

- **2007CD-000918-ACL:** El 10 de mayo del 2007, mediante la orden de servicio No. 16901, dio inicio la contratación de mano de obra para cambios de medidores eléctricos monofásicos, en el área servida por la Sucursal de Desamparados, según lo estipulado en el Cartel de Contratación Directa No. **2007-CD-918-ACL**, cláusula primera ("Objeto") y adjudicada a la Compañía

Eléctrica & Telefónica Electel S.A. El periodo comprendido de esta contratación, fue de abril del 2007 hasta abril del 2008, ejecutando un total de 6774 solicitudes de cambios de equipos de medición. Se realizaron supervisiones de calidad de hasta un 47.97% del total de solicitudes ejecutadas en el sector de Tres Ríos, por otro lado, la Sección Control y Desarrollo Social efectuó dos inspecciones de calidad de las cuales un 68.26% fueron aprobadas y el rechazo del 31.74% corresponde a diferencias en el gasto de materiales, principalmente en los metros de cable, la cual fue rebajada de la última facturación, por un total de ₡1 567 387.00. Se realizaron nueve pagos por un monto total de ₡37 179 602.01.

- **Convenio de Cooperación entre la CNFL y Correos de Costa Rica:** A partir del 26 de mayo del 2008, dio inicio el I Convenio de Cooperación entre la CNFL y Correos de Costa Rica, para la distribución de facturas en el área de concesión de la empresa. Durante el primero convenio que finalizó el 21 mayo del 2012, se distribuyeron 18 229 181 facturas de energía junto con facturas municipales (Municipalidad de San José y Municipalidad La Unión), para un pago total de ₡ 1 155 475 139,17. En el II Convenio que dio inicio el 22 de mayo del 2012 y finalizó el 22 de mayo del 2016, se distribuyeron 19 629 166 facturas de energía y municipales, para un pago total de ₡ 1 546 039 957,02. Del 23 de mayo del 2016 al 23 de junio del 2016, Correos de Costa Rica, realizó una última distribución de facturas de energía y municipales como contratación directa de 212 064, para un pago de ₡ 18 373 224.96, esto producto del Proyecto del Supresión de facturas de la CNFL.

- **2008LA-000014-PROV:** El 01 de setiembre del 2008, mediante la orden de servicio No. 3082, dio inicio la contratación de mano de obra, para desconectar y reconectar servicios eléctricos, en las áreas de cobertura de las Sucursales Central y Desamparados, adjudicada a la empresa Comfort System. El periodo comprendido de esta contratación, fue del 01 de setiembre 2008 al 15 de abril del 2009, ejecutando lo detallado en la tabla No. 01:

Tabla No. 01 Contratación 2008LA-000014-PROV Del 01 de setiembre del 2008 al 15 de abril del 2009 Sucursales: Central y Desamparados				
Año	Sucursal	Desconexiones	Reconexiones	Total Pagado
2008	Desamparados	4865	3090	¢17 697 605.12
2009	Desamparados	5209	3624	¢20 000 125.20
	Total:	10 074	6 714	¢37697 730.32
2008	Central	4820	3533	¢18 621 170.68
2009	Central	6291	3323	¢21 868 805.60
	Total:	11 111	6 856	¢40 489 976.28

De acuerdo con el faltante de materiales, según el inventario final de la contratación en las Sucursales: Central y Desamparados, se realizó el debido cobro por un total de ¢488 043.08, los cuales fueron rebajados de la garantía en cumplimiento.

- **2010PP-004797-ACL:** El 26 de octubre de 2010, dio inicio la contratación de mano de obra para cambiar medidores eléctricos monofásicos en el área servida por la Sucursal de Desamparados, según el Proyecto ARM, la cual fue adjudicada a la empresa Audemar Súper Tecnología S.A. (ASTECS, S.A.).

Durante esta contratación se cambiaron 3007 medidores a la tecnología de interrogación remota, finalizando el 07 de diciembre de 2010 y remunerándose por esta labor a la empresa ASTEC, S.A. un monto total de **¢18.730.630.70**.

Como parte del Control de Calidad de los trabajos efectuados por la empresa particular, la Sección Técnica de Campo realizó una inspección y dio trámite el 25 de noviembre de 2010, al reclamo de daños con responsabilidad civil 6046313-29 a nombre del cliente Maria Elena Céspedes Murillo, dándose como aceptado y cobrándose la indemnización a la empresa ASTEC, S.A. por un monto de **¢25.000.00**.

Por otro lado, al efectuar el inventario final de materiales, se presentó una diferencia en los materiales, por lo que se cobró un monto total de **¢318.102.29** ya que la empresa no presentó prueba alguna que demostrara lo contrario.

- **2011PP-002555-ACL:** La Contratación de Mano de Obra 2011PP-002555-ACL, adjudicada a la empresa Audemar Súper Tecnología s.a. (ASTECS.A), para la ejecución de aproximadamente 5500 cambios de medidores en el sector de Desamparados, dio inicio el 13 de junio y finalizó el 24 de setiembre de 2011.

Se ejecutaron 5512 solicitudes de cambios de medidores, distribuidas en: 5130 cambios de medidores por medidor (93.06%), 251 cambios de medidor, acometida y traslado (4.56%) y 131 cambios de medidor y acometida (2.38%).

De acuerdo con la cláusula 5 del contrato en su apartado 5.1.5 se realizaron los inventarios de materiales el 26 de agosto y el 27 de setiembre del 2011, presentándose una diferencia de ¢429 184.65 la cual fue cubierta mediante el depósito bancario No. 16344890 por un monto de ¢403 187.05, debido a que existía un sobrante de material de cable de aluminio 6/3 el cual compensó el faltante de cable de aluminio de 4/3, tal como se detalla en los oficios No. 4152-0024-2011 y 4150-1518-2011.

Se realizaron tres controles de calidad, con una muestra de 218 cambios de medidor presentando un resultado satisfactorio. Se atendieron tres casos de reclamos de daños con responsabilidad civil, los cuales fueron atendidos por la empresa adjudicada.

Se realizaron 20 pagos por los servicios brindados por un monto total de ¢34 185 406.95.

- **2014PP-000517-ACL:** Mediante la orden de servicio No. 1041 por un total de ¢99.982.750.00, solicitud de suministro de servicio No. 383, comenzó la contratación de mano de obra No. 2014PP-000517-ACL, para instalar y/o cambiar acometidas y medidores eléctricos monofásicos, en el área servida por la Sucursal de Desamparados, de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, s.a. La Corporación SIAC S.A. fue la adjudicada y comenzó labores el 02 de julio, finalizando el 04 de diciembre del 2014.

En el correo electrónico del 23 de mayo del 2014, remitido por la Sección Proveeduría, se informa que la orden de servicio No. 1041 se confeccionó para que el servicio contratado se entregara en 225 días naturales, por un 55% de lo presupuestado

originalmente (7210), 3962 solicitudes. No obstante, al cumplir con esta meta, se ejecutaron 246 solicitudes más para invertir el presupuesto total asignado.

El 22 de mayo del 2014, se realiza la capacitación en tema referentes a: Salud Ocupacional, administración, aspectos técnicos y Sistema de Gestión Integrado.

En la tabla No. 02 se detalla la ejecución de órdenes de servicio:

Tabla No. 02 Contratación 2014PP-000517-ACL Del 02 de julio al 04 de diciembre del 2014 Sucursal Desamparados		
Tipo de orden de servicio	Cantidad	Porcentaje
Cambio de medidor por medidor	2260	78.44
Cambio de medidor y acometida	433	4.99
Cambio de medidor, acometida y traslado	1359	10.63
Servicio nuevo	156	5.92
Total:	4208	100.00

Se realizaron seis pagos por un total de ₡ 99 975 000.00. En relación con el inventario de materiales, se aplicó lo establecido en los oficios No. 4150-0215-2014 y el AUD-0167-2014 por lo que no se cobró los faltantes de materiales reportados. Se presentaron dos reclamos de daños con responsabilidad civil, los cuales fueron atendidos por la empresa adjudicada.

- 2015PP-001269-ACL (2015-2016):** El 24 de julio del 2015, recibimos la orden de servicio No. 1891, en la que se especifica el tiempo de entrega de la contratación por 225 días naturales, después de la orden de inicio, para la instalación de aproximadamente 2810 acometidas eléctricas y medidores, en las áreas servidas por las Sucursales: Desamparados, Escazú y Guadalupe.

El 29 de julio del 2015, se firma el contrato por servicios de mano de obra, para instalar acometidas y medidores eléctricos monofásicos, en el área servida por las Sucursales: Desamparados, Escazú y Guadalupe de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, s.a., iniciando las labores, el 10 de agosto del 2015 y finalizando el 08 de marzo del 2016, de acuerdo con la orden de servicio No. 1891.

El 28 de setiembre del 2015, el Gerente de Corporación SIAC, S.A. externa la inquietud ante la baja producción en la instalación de servicios nuevos, producto de la demanda de la clientela de la CNFL, solicitando el análisis para incluir como se realizó en el 2014, la ejecución de cambios de medidor. Por lo anterior, presenté ante la Asesoría Jurídica Empresarial, la necesidad de modificar la cláusula primera "Objeto", para cumplir con lo pactado en la contratación, generándose un acuerdo escrito entre las partes, de conformidad con la cláusula décima segunda del contrato. A partir del 22 de octubre del 2015, se inicia con la ejecución de cambios de medidores en las áreas de cobertura de las tres Sucursales.

Del 10 de agosto al 04 de diciembre del 2015, se ejecutaron: 1516 servicios nuevos, 361 cambios de medidor por medidor, 18 cambios de medidor y acometida y 58 cambios de medidor, acometida y traslado, para un monto total pagado de ¢56 786 000.00.

Mediante la solicitud de suministro de servicio No. 255, se asignaron ¢31 815 000.00, para la última etapa de la contratación de mano de obra externa, que permitió realizar los pagos de las ordenes de servicio ejecutadas del 05 de diciembre del 2015 al 08 de marzo del 2016. Para esos meses no se generó una nueva orden de servicio por parte del Área de Proveeduría.

Del 05 de diciembre del 2015 al 08 de marzo del 2016, se ejecutaron: 678 servicios nuevos, 268 cambios de medidor por medidor, 71 cambios de medidor y acometida y 104 cambios de medidor, acometida y traslado, para un monto total pagado de ¢31 667 000.00.

b. Coordinación de la Comisión de Jefes Técnicos: 2012-2015:

Según lo indicado en el acuerdo No.03 de la reunión de Dirección Comercial del 05 de enero del 2012, me delegaron la coordinación de la Comisión de jefaturas técnicas de campo, la cual dirigí desde el 2012 hasta el 2015. Durante las 81 sesiones de trabajo, se realizó un arduo trabajo con las Jefaturas de Áreas Técnicas y de las demás dependencias de la CNFL, que tienen relación con nuestra Dirección.

Dentro de los temas y acuerdos más relevantes se citan los siguientes:

↓ **2012:**

1. Necesidades de herramientas y equipo especializado requerido en las Áreas Técnicas de las Sucursales.
2. Balance de libros de lectura de medidores.
3. Proyecto RIDE.
4. III Etapa del SIPROCOM.
5. Inicio del análisis del proyecto de doble jornada en las Áreas Técnicas.
6. Código eléctrico de Costa Rica para la seguridad de la vida y de la propiedad (decreto 36979-MEIC).
7. Aprobación del procedimiento de traslado de averías menores y reconexiones entre las Sucursales y el Área de Averías.
8. Atención de servicios eléctricos ubicados en zonas de alto riesgo.
9. SIGEL, mapas de concentración del pendiente por Sucursal.
10. Pérdidas energéticas.
11. Hurtos y estafas.
12. Fuentes de poder.
13. Casos de bien social.
14. Actualización de procedimiento de atención de reclamos de daños con responsabilidad civil.
15. Revisión de Guía de servicios eléctricos.
16. Procedimiento de cobro por alteraciones en los sistemas de medición
17. Manual de trabajos seguros en las labores técnicas de la Dirección Comercialización.
18. Propuesta indicadores comerciales y técnicos de la ARESEP.
19. Desconexiones de servicios eléctricos por facturas pendientes de pago los viernes.
20. Capacitaciones para el personal técnico.
21. Cargas fijas.

↓ **2013:**

1. Sistemas de puesta a tierra.
2. Necesidad de recurso humano para las Áreas Técnicas.
3. GPS para flotilla vehicular.
4. Programa anual de facturación.
5. Arnés para labores técnicas.

6. Código CIIU.
7. Altos Consumidores.
8. Estudios de ingeniería.
9. Contratación de mano de obra externa para cambios de medidores.
10. Plan anual de lecturas.
11. Gestión integral de riesgos.
12. Costos por actividades.
13. Programa integral de gestión de pérdidas.
14. Gestión de cobro.
15. Medidores obsoletos.
16. Fajas de cuero dieléctricas.
17. Actualización de OT-Móviles.

✦ **2014:**

1. Punto de entrega.
2. Revisión norma SUCOM.
3. Calidad de la energía.
4. IPEVARIL.
5. Implementación de móviles en las Sucursales.
6. Jornadas laborales.
7. Pago de viáticos.
8. Tiempo extraordinario.
9. Revisión norma POASEN.
10. Medición en semáforos.
11. Proyecto doble jornada.
12. Lectura RIME.
13. SMART GRID.
14. Viáticos en zonas peligrosas.
15. Incidentes laborales.
16. AUD-0167-2014 referente a los faltantes y sobrantes de materiales.
17. Revisión de perfiles de puestos en el Área Técnica.
18. Comisión para revisión de compras de material y equipo para la Dirección Comercialización.
19. Propuesta de contratación de mano de obra externa para la lectura de medidores.
20. Avisos en lecturas de medidores.

21. Sellos de seguridad para medidores.
22. Medidores con registros de cuatro cuadrantes.
23. Continuidad del negocio.

➤ **2015:**

1. Desconexión de transformadores para reconexión de servicios eléctricos.
2. Acometidas bajas.
3. Averías en red subterránea
4. Conexiones directas.
5. Medidores con hurtos de energía.
6. Estudio de cargas laborales en el Área Técnica.
7. Herramientas aisladas.
8. Gestión social.
9. Revisión de normas SUINAC y SUCOM.
10. Montaje especial de acometidas para torres celulares del ICE.
11. AUD-074-2014.
12. Instalación de servicios nuevos con requisitos mínimos aprobado por el Área Gestión Social.
13. Actualización de fórmulas utilizadas en el Área Técnica.
14. Trazabilidad de sellos.
15. Supresión de facturas.

c. Proyecto jornada vespertina:

La propuesta del proyecto "jornada vespertina" y que a partir del 01 de enero del 2016 se implementó como plan piloto en la Unidad Sucursal Desamparados y hace pocos meses en el resto de Sucursales, consideró el Plan de Acción Empresarial (2010-2014) y las metas establecidas en los índices del Sistema de Gestión Integrado (SGI), para ejecutar las solicitudes de servicios nuevos monofásicos en un plazo de cuatro días y medio, los cambios y traslados de medidores en 11,5 días aproximadamente; después de la supervisión correspondiente. También, el incremento en la demanda de las actividades que se realizan en las Áreas Técnicas, las solicitudes de los clientes de acuerdo con los requerimientos que plantea la ARESEP para atender los servicios y tomando en cuenta las medidas de control interno que debemos aplicar, además de las cuantiosas limitantes de orden logístico, supeditadas a los recursos requeridos para

llevar a cabo las labores operativas y el alto nivel de sensibilidad de los usuarios de servicios eléctricos en cuanto a calidad y tiempo de atención.

Este proyecto pretendía ampliar el horario de atención de los servicios brindados por las Áreas Técnicas, durante 15 horas diarias, 6 días por semana.

Para lograr este objetivo, fue necesario modificar los contratos laborales de los técnicos y algunos funcionarios de apoyo, convirtiéndolos en dos jornadas:

- ✓ Diurna de 8 horas (de las 6:30 a las 14:30 horas)
- ✓ Mixta de 7 horas (de las 14:30 a las 21:30 horas).

El objetivo general es ampliar el horario de atención para la ejecución de las labores técnicas en las Sucursales, mediante la implementación de dos jornadas de trabajo diarias, con el fin de brindar servicios de calidad en menor tiempo.

Dentro de los objetivos específicos se incluyeron los siguientes:

1. Contar con un horario más flexible para la atención de los requerimientos de nuestros clientes.
2. Reducir el tiempo de atención de las diferentes solicitudes.
3. Disminuir el uso de tiempo extraordinario para atender la demanda de solicitudes, averías menores y reconexiones.
4. Disminuir el tiempo de respuesta en la atención de averías menores y reconexiones, ubicando estos trabajos mayoritariamente en la jornada mixta.
5. Optimizar el uso de los vehículos y equipo para la jornada vespertina de trabajo.
6. Disminuir la carga del trabajo diario al distribuir las actividades en dos jornadas.
7. Implementar el proyecto en un tiempo adecuado con los requerimientos propuestos.

Las metas del proyecto para la implementación de horario vespertino establecían lo siguiente:

1. Disminuir en un 50% el tiempo de atención de las inspecciones solicitadas por inconformidades en el consumo.
2. Reducir gradualmente el tiempo de ejecución de las solicitudes por traslados internos y cambios de medidores.
3. Ejecutar las solicitudes de servicios nuevos monofásicos de acuerdo con el plazo establecido en el Plan de Acción Empresarial (2010-2014).
4. Disminuir en un 70% el pago por tiempo extraordinario. Sólo se pagarán horas extraordinarias cuando para la jornada mixta no se cuente con los funcionarios necesarios por incapacidades, vacaciones o imprevistos, para labores de lectura y evaluaciones de consumos en días feriados, al supervisor de cajas y en los módulos de atención debido a horarios diferenciados por conveniencia laboral.
5. Ejecutar un 90% de las reconexiones pagadas ese mismo día.
6. Aumentar en un 50% la capacidad productiva de los vehículos.
7. Disminuir en un 50% las enfermedades laborales y accidentes de trabajo, producto de las extensas jornadas actuales; donde una cantidad importante de funcionarios laboran hasta 12 horas por día.
8. Desarrollar e implantar este proyecto en un año, tomando en cuenta que algunas fases del proceso dependen del apoyo de las Direcciones de Recursos Humanos, Administrativa y Jurídica.

Como parte de los beneficios del proyecto, se citan los siguientes:

- I. Adecuación de la jornada laboral de tal forma que se minimizan los efectos negativos que causan las jornadas extensas en los trabajadores.
- II. Horarios de trabajos adecuados y proporcionales al gasto físico que ocasionan las labores operativas de las Sucursales.

- III. Mayor participación de los funcionarios en comisiones de apoyo administrativo y equipos de mejora, sin alterar negativamente las labores operativas de las Sucursales.
- IV. Más tiempo disponible para la capacitación de empleados, sin afectar las labores operativas de las Sucursales.
- V. Mejora sustancial en la atención al cliente, de cara a los diferentes servicios que brindan las Sucursales.
- VI. Mayor aprovechamiento de los recursos financieros, humanos y logísticos de las Sucursales.
- VII. Posibilidad de re direccionamiento de los recursos financieros ahorrados en labores ordinarias para aplicarse a aspectos estratégicos.
- VIII. Disminución en la cantidad de permisos y licencias que solicitan los empleados para atender asuntos personales.

d. Costos por actividades en las Sucursales:

El proyecto de "Costeo ABC", comenzó dentro de un equipo de mejora continua, ante la necesidad de desarrollar una metodología para contabilizar los costos incurridos en una Sucursal de la Dirección Comercialización, principalmente de las actividades que generan valor al negocio de la CNFL. Luego de ser presentado y aprobado por la Administración Superior, inició su aplicación como plan piloto en la Sucursal Desamparados, meses después fue implantado en el resto de Sucursales.

El ABC es una técnica para asignar costos a los procesos de un negocio, así como a los productos, servicios y clientes, basados en el consumo real de los insumos de la empresa. Como estrategia gerencial, busca aumentar la eficiencia de las actividades que generan valor, reducir y eliminar las que no aportan algún beneficio representativo. Al contar con esta información, se pueden tomar decisiones referentes a la segmentación del mercado, cierre o apertura de canales de venta y redefinir el portafolio de productos y servicios, entre otras acciones.

↵ Cambios habidos en el entorno durante la gestión (incluye los cambios en el ordenamiento jurídico):

1. Cambio del Sistema SASE a SIPROCOM:

Anteriormente, para efectuar el proceso comercial, la CNFL contaba con un sistema comercial denominado Sistema de Administración de Servicios Eléctricos (SASE), el cual respondía a un diseño elaborado según los requerimientos de hace aproximadamente 20 años, al cual se le fueron agregando nuevos requerimientos solicitados por los usuarios a través de este tiempo. Este diseño dependió de la plataforma disponible en ese momento, tanto a nivel de hardware como software, por lo que carecía de muchas facilidades provistas por la tecnología actual y era en arquitectura propietaria.

Por esta razón, el Proyecto PROCOM pretendió no sólo renovar el SASE, a una arquitectura, equipo y plataforma abierta, sino también, disponer de una solución que aproveche al máximo la tecnología actual como Internet, bases de datos independientes de la plataforma operacional, soluciones gráficas, herramientas de desarrollo más ágiles y las expectativas tecnológicas futuras.

El Proyecto Procesamiento Comercial (PROCOM) se vincula en forma directa con objetivos estratégicos del Marco Estratégico de la CNFL y los Planes de Acción de la Dirección Comercial y de la Dirección de Tecnologías de Información.

La Compañía Nacional de Fuerza y Luz utilizaba los sistemas SASE y SIFRAS, mediante los cuales ejecutaba el proceso comercial, sin embargo, estos sistemas dependían de una plataforma propietaria, que representaba un alto costo para la empresa, además de que el tipo de tecnología utilizada ya no lograba satisfacer las nuevas necesidades de los usuarios.

Producto de lo anterior, se crea el Proyecto PROCOM con el cual se pretendía implementar en la CNFL, un nuevo sistema que soportara la gestión comercial, satisficiera las necesidades actuales y modernizara la plataforma comercial.

Después de analizar las diferentes alternativas para atender los requerimientos de la CNFL, a través de estudios de factibilidad y mercadeo, se tomó la decisión de que la mejor opción era adquirir un sistema base y ajustarlo a la empresa.

Por ello, después de una Licitación realizada en el 2008, se adjudica el Contrato al Consorcio CODISA SOFT & CORP.

El proceso de desarrollo del software, se dividió en tres fases de construcción, contemplando dentro de la primera fase, una etapa de análisis y diseño, con la cual se lograra determinar los ajustes a realizar sobre el sistema base adquirido.

El desarrollo de las tres fases implicó la realización de una serie de actividades contempladas en el Plan de Trabajo, entre ellas: la ejecución de pruebas por parte del adjudicatario y de la CNFL, instalación y configuración de la plataforma de procesamiento, capacitaciones, migraciones, paralelo, puesta en producción y pruebas integrales, entre otras.

Para la ejecución de las actividades mencionadas, se contó con la participación de usuarios de distintas dependencias de la CNFL, quienes colaboraron entre otras cosas, con el reporte y registro de incidencias.

Dado lo anterior, surgieron cambios y mejoras no contemplados en el contrato, que requirieron de pagos adicionales y que se consideraron indispensables para el desarrollo del sistema.

Por otro lado, según lo establecido en el Contrato, los pagos se fueron efectuando una vez concluidas cada una de las fases y mensualmente por cada mantenimiento realizado a la plataforma de procesamiento durante el periodo acordado.

Finalmente, después de un largo proceso se logra implementar un nuevo sistema comercial, el cual automatiza distintas actividades de la CNFL, de manera transparente y sin impactos negativos en los clientes.

Durante las tres etapas de desarrollo e implementación del SIPROCOM, me correspondió dirigir el proceso de cambio en la Sucursal, para la participación del personal en los talleres, capacitaciones, cambios y mejoras que se requerían para disminuir, el impacto que se presentaría en la atención de nuestros clientes externos e internos. Por otro lado, participe en el Comité Técnico en la III etapa del proyecto, con el fin de brindar un criterio basado en la experiencia que he adquirido.

2. Decreto 36979-MEIC: Código Eléctrico de Costa Rica para la Seguridad de la Vida y de la Propiedad:

El decreto No. 36979-MEIC, en el cual se oficializa el Código Eléctrico de Costa Rica para la Seguridad de la Vidas y de la Propiedad, se establece debido al incremento en el país, del número de incendios en edificaciones, provocados por problemas eléctricos y siendo estos los de mayor riesgo para la vida humana. El mismo rige a partir del 16 de agosto del 2012.

El código está basado en la norma NFPA-70 (NEC-2008). Es plantea como una herramienta de seguridad tanto para personas como para bienes. Se aplica a toda instalación eléctrica nueva, a toda ampliación y remodelación de una instalación eléctrica. Incluye la instalación de conductores y equipos que se conecten a la fuente de electricidad, las previstas técnicas para instalar medidores no son la excepción. El uso y la aplicación se deben realizar por parte de personal calificado. No cubre las instalaciones bajo el control exclusivo de una compañía de electricidad cuando dichas instalaciones:

- a. Constan de bajada de acometida aérea o acometida lateral y los medidores asociados.
- b. Están localizadas en servidumbres legalmente establecidas o derechos de paso designados o reconocidos por comisiones de acometidas públicas, comisiones de servicios públicos u otras agencias de control con jurisdicción para tales instalaciones.

El Código es de acatamiento obligatorio para todos los profesionales y técnicos calificados con competencia para diseñar, instalar, renovar, modificar, adicionar, supervisar, aprobar, verificar y revisar los sistemas eléctricos.

En el código se establece que los las personas físicas y jurídicas que fabriquen, importen comercialicen materiales, equipos y demás dispositivos que se utilicen en las instalaciones eléctricas deben cumplir con los parámetros de calidad y seguridad que establece el mismo.

Por lo anterior, me correspondió analizar y coordinar a nivel de las Áreas Técnicas de las Sucursales, todo lo relacionado a su aplicación, como se muestra en las bitácoras de la Comisión de Jefes Técnicos.

3. Aplicación de las Normas Técnicas de la ARESEP:

Tal como lo muestran las bitácoras de reunión de la Comisión de Jefaturas Técnicas de las Sucursales de la Dirección Comercialización, las Normas Técnicas de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP), fueron modificadas por lo que se solicitó a la CNFL, presentar las observaciones que consideraba pertinentes.

Ante estos cambios, fue necesario reforzar los conocimientos de los técnicos en la Sucursal y fuera de esta dependencia, por lo que se realizaron varias exposiciones internas, para aclarar las modificaciones realizadas tanto en los artículos de las normas: SUCOM, SUCAL, SUINAC, SUMEL y POASEN así como en las figuras que se muestran en estos documentos y el alcance de nuestra empresa como distribuidora de la energía eléctrica.

4. Nueva estructura organizacional:

Producto del cambio de la administración de la CNFL, la Unidad Sucursal Desamparados, presentó cambios en las Jefaturas de Área comercial y Área técnica, además de la forma de laborar.

Para poder iniciar con este cambio, las jefaturas recibieron una capacitación durante cuatro meses, proyectando e incentivando motivación al personal, con el fin de continuar brindando un excelente servicio al cliente. También se tomó en consideración, la capacitación requerida para los asistentes de área y de unidad, personal que colabora directamente con las jefaturas establecidas oficialmente en la estructura organizacional. Actualmente se ha incluido en la capacitación a los encargados de cuadrillas en el Área Técnica, estrategia que se prevé incrementará la productividad laboral y la permanencia del personal en la empresa.

Se realizaron análisis del personal que contaba con plaza interina y en propiedad, para determinar su necesidad y productividad en la empresa, también se logró realizar cambios internos como la doble jornada en el área técnica, lo que permitió contratar a este personal y mejorar nuestros tiempos de ejecución de reconexiones de servicios

eléctricos, así como efectuar otras labores técnicas. Esta acción permitió optimizar recursos y dar una imagen empresarial competitiva a nuestro entorno, al informar al público que nuestra jornada en la Unidad se había extendido en pro de mejorar nuestros servicios.

También se incluyó el estudio de cargas laborales, como parte del aporte que la Comisión de Jefes Técnicos dio a la Dirección Comercialización y Gerencia General. Dado que la productividad del personal y la demanda de servicios de nuestros clientes, mostraron que no se contaba con la fuerza laboral requerida, para atender con prontitud estas labores en cada uno de los procesos productivos.

5. Proceso de Gestión Social en las Sucursales:

A partir del 13 de marzo del 2016, el personal que se destacaba en la antigua Área de Gestión Social, fue trasladado a las Sucursales, en procura de cumplir con la responsabilidad social que debe realiza la CNFL, permitiendo la atención de las necesidades de energía eléctrica, de los clientes que se ubican en zonas urbano - marginales.

Esta acción ha colaborado en gran manera, en la mejora de la infraestructura eléctrica de muchas comunidades situadas en el área de cobertura de la CNFL. Se ha logrado recaudar montos pendientes de pago producto de ilícitos de energía eléctrica, de la legalización de servicios eléctricos, y por ende la reducción de pérdidas de energía.

La Unidad Sucursal Desamparados, ha realizado varios acercamientos con el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) y los Colegios Técnicos Vocaciones del cantón de Desamparados, La Unión y Aserri, con el fin de presentar casos de bien social de familias de escasos recursos, buscando mejorar la calidad de vida de los ciudadanos así como el cumplimiento de sus obligaciones con los servicios brindados por las instituciones del Estado. Además, se mantienen conversaciones con los directores de Colegios Técnicos, para incentivar el trabajo comunal de los estudiantes que se encuentran por graduarse, en labores que ayudan directamente a las familias de la comunidad, en situaciones económicas de riesgo.

Estado de la autoevaluación del sistema de control interno al inicio y al final de la gestión:

De acuerdo con la ley 8292 "Ley General de Control Interno", en el capítulo III "La administración activa", punto 1. "Deberes del jerarca y los titulares subordinados", en su artículo 17. "Seguimiento del sistema de control interno", inciso c, la administración debe realizar, por lo menos una vez al año, las autoevaluaciones que conduzcan al perfeccionamiento del sistema de control interno del cual es responsable. Asimismo, que pueda detectar cualquier desvío que aleje a la organización del cumplimiento de sus objetivos.

Es importante mencionar que del 2010 al 2013, se efectuaron las autoevaluaciones mediante el sistema GAE y las mismas generaban un plan de acción específicamente de la Sucursal, no obstante, los siguientes años, mediante un consenso con las dependencias que conforman la Dirección Comercialización, se confecciona un plan de control interno a nivel de Dirección que incluye las necesidades de mejora más relevantes, además se incluyen los planes de tratamiento de la Gestión Integral de Riesgos (GIR).

Por lo anterior, se detalla el estado de los planes de acción de control interno, correspondientes al periodo 2010-2016.

- I. **Plan de acción de control interno (PACI-2010):** Mediante el oficio No. SD-0194-2010, del 19 de febrero del 2010, remitido al Lic. Carlos Navarro Castro, en su momento, Jefe de la Comisión Técnica de Control Interno, se justificaron los planes de control interno correspondientes a los periodos 2008 y 2009. En el mismo se detallan cada una de las 29 preguntas que se incluyeron en el sistema GAE para que los funcionarios escogidos, brindarán respuesta a las autoevaluaciones. Además, mediante el correo electrónico remitido por la Sra. Adriana Porras Zúñiga, en su momento, Asistente de la Dirección Comercial, muestra la finalización del plan de control interno 2010, por parte de la Jefatura de Sucursal.
- II. **Plan de acción de control interno (PACI-2011):** El 29 de julio del 2011, se remitió el oficio No. 4150-1298-2011, al Lic. Eliécer Arce Gutiérrez, en su momento auditor interno, en el cual se respaldan las acciones tomadas con el

fin de cumplir al 100%, el plan de acción de control interno 2011. Se incluyen los números de oficios y correos electrónicos, que documentan cada una de las actividades requeridas, según las 21 preguntas que conformaban la autoevaluación 2010.

- III. **Plan de acción de control interno (PACI-2012):** Como lo establece el correo electrónico del 21 de diciembre del 2012, remitido a la Sra. Lupita Salazar Quesada, en su oportunidad miembro del Comité Técnico de Control Interno, se finaliza al 100% el plan de control interno 2012. Por lo cual, el 06 de mayo del 2013, se realiza una revisión de las acciones que respaldan el cumplimiento de actividades establecidas en dicho plan, sesión en la que participaron los funcionarios: Josué Castillo Peñaranda, Celso Vargas Rojas, Ruth Guillén Brenes y mi persona.
- IV. **Plan de acción de control interno y GIR 2013:** De acuerdo con el correo electrónico enviado por el Sr. Pablo Cabezas Murillo, de Control Interno, el 25 de marzo del 2014, se realizó la revisión del plan de acción de control interno PAI-CI-GIR-2013, obteniendo como resultado, un 100% de cumplimiento, según se demuestra mediante la Bitácora de reunión adjunta, sesión en la que participaron los siguientes funcionarios: José Pablo Cabezas, Ruth Guillén Brenes y mi persona.
- V. **Plan de acción de control interno y GIR 2014:** Como se muestra en el correo electrónico del 17 de diciembre del 2014, dirigido a la Sra. Silvia Badilla Zamora, Asistente de la Dirección Comercial, se remitió el último avance del plan de acción de control interno 2014, indicando que el mismo se completa al 100%.
- VI. **Plan de acción de control interno y GIR 2015:** Mediante el correo electrónico remitido del 04 de diciembre del 2015, a la Sra. Silvia Badilla Zamora, Asistente de la Dirección Comercialización, se remitió el último avance del plan de acción de control interno 2015, con el 100% de cumplimiento de las 10 actividades.
- VII. **Plan de acción de control interno 2016:** Para este 01 de setiembre 2016, se remitirá el III Avance del plan de acción de control interno del presente año, a

la fecha de las siete actividades, cuatro ya se encuentran con un 100% de cumplimiento, dos con un 75% y una al 50%.

↓ **Acciones realizadas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno en la gestión, al menos durante el último año desempeñado:**

Como lo establece el inciso d) del artículo 17 de la ley 8292, los resultados de las evaluaciones periódicas, deben ser implantados, por lo que se detallan las actividades de los planes de acción comprendidos del 2010 al 2016:

a. PACI-2010:

Componente	Pregunta	Acciones
Ambiente de Control Filosofía y Estilo de Operación:	¿En su dependencia se tiene presente que los controles establecidos forman parte de las actividades de su área?	Artículo 13, inciso b "Ambiente de control" de la ley 8292 y Norma 2.1: Como muestra a esta actividad, por medio del Sistema de Gestión Integrado (SGI) se mantiene un control en el llenado de solicitudes de todo tipo, además se lleva un registro de trámites con errores tanto en la Sección Técnica Comercial como la Técnica de Campo. También se maneja un control en los tiempos de ejecución de solicitudes y estos son analizados en las reuniones de Sucursal. (Ver Anexo 1).
Asignación de Autoridad y Responsabilidad:	¿Participan los funcionarios de su dependencia en la actualización de las medidas de control, según la responsabilidad que le compete?	Artículo 13, inciso b "Ambiente de control" de la ley 8292 y Norma 2.8: Por ejemplo, en la Sección Técnica de Campo, los funcionarios mantienen un control de gasto de materiales mediante la F-120 (Reporte de Gasto de Materiales usados en ejecución de orden), además mantienen un control en el registro de solicitudes de servicio por medio de la F-240 la cual se revisa diariamente para analizar los errores y omisiones en las mismas y llenan un informe de trabajo diario donde indican cuales solicitudes les entregaron y de estas las ejecutadas, con recado y sin visitar. (Ver Anexo 2).
	¿Las actividades o procesos que se desarrollan en su dependencia según	Artículo 13, inciso d "Ambiente de control" de la ley 8292 y Norma 2.7: Cuando se requiere la colaboración de otras dependencias, se solicita vía

		corresponda y que tienen relación con otras dependencias, están coordinadas para el logro de sus objetivos?	telefónica o mediante correo electrónico. Ejemplo de este es cuando se está atendiendo a un cliente y se requiere hacer cambios en el SASE para continuar brindando un servicio y finalizar un trámite. (Ver anexo 3).
Competencias y Desarrollo del Recurso Humano		¿Desarrolla su dependencia una capacitación tipo inducción asociada a las actividades de su área que incluya a los funcionarios de nuevo ingreso?	Artículo 13, inciso e "Ambiente de control" de la ley 8292 y Norma 2.4: Como se indicó en la respuesta de la pregunta 4 del PACI 2008, la inducción referente a toda la CNFL la realiza periódicamente la Sección de Capacitación, no obstante por área se le brinda al funcionario de nuevo ingreso una capacitación con un tutor durante el periodo que se requiera. Cabe señalar que existen cursos que llevan los técnicos de campo en el ámbito de Salud Ocupacional que son realizados por esta dependencia y que forman parte de la capacitación requerida para poder ejecutar correctamente sus labores diarias.
Valoración Riesgos	de	¿Ha participado su dependencia en charlas, reuniones, talleres y otras actividades de capacitación, sobre el Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI)?	Artículo 14, inciso A "Valoración de riesgo" de la ley 8292 y Norma 3.1: El 31 de enero del 2009, el Departamento de Gestión Estratégica, solicito la presentación del plan de tratamiento del proceso "Inspeccionar e instalar sistemas monofásicos de medición", para ello se requirió de una capacitación brindada por la empresa TI Solutions durante el 2008. (Ver Anexo 4).
Valoración riesgos:	de	¿Se han identificado riesgos asociados a procesos de su dependencia que afecten el cumplimiento de sus objetivos?	Artículo 8 y 14, "Concepto de sistema de control interno" y " Valoración de riesgo" de la ley 8292 y Norma 3.1: Mediante los memorandos SD-0077-2009 (03-02-09) y SD-0339-2009 (19-05-09), se informó a las jefaturas técnicas de la Sucursal, las etapas a ejecutar por la CNFL respecto al SEVRI, en los mismos se comunicó cuáles eran los funcionarios que se establecieron como enlaces en los primeros tres procesos comerciales analizados (primer fase de tratamiento de riesgos) y en cual etapa se encontraba la Sucursal de Desamparados, además de los controles adaptados para cada riesgo identificado. Estos comunicados se ubicaron en las pizarras

			informativas de cada sección y se incluyeron en las bitácoras de reunión de cada sección técnica. (Ver Anexo 5).
		¿En su dependencia se está desarrollando un plan de tratamiento que permite emprender acciones adecuadas para reducir el impacto de los riesgos identificados?	Artículo 14, inciso b, c y d "Valoración de riesgo" de la ley 8292 y Norma 3.1: El 17 de marzo de 2009, se remitió a la Licda. Eugenia Monge las matrices de los planes de tratamiento del SEVRI correspondiente a "Gestionar la Morosidad", "Detección de Pérdidas Comerciales", "Recaudar", "Distribuir Factura" y "Atender averías menores y brindar servicios adicionales". (Ver Anexo 6).
Planificación:		¿En su dependencia se han establecido medidas de desempeño (indicadores) que permiten dar seguimiento al avance del Plan Operativo Institucional (POI)?	Artículo 14, "Valoración del riesgo" de la ley 8292 y Norma 3.3: Como complemento a los indicadores de gestión que se remiten mensualmente a la Dirección Comercial, se revisan los establecidos en el Sistema de Gestión Integrado (SGI) y se realiza una revisión general de todas las actividades que se realizan en la Sucursal por área con el Director Comercial. (Ver Anexo 7).
		¿En su dependencia se realiza un seguimiento de la ejecución del presupuesto anual aprobado?	Artículo 14, "Valoración del riesgo" de la ley 8292 y Norma 3.7: Esta pregunta se contesta con la respuesta y anexo de la pregunta 9 del PACI 2008.
		¿Conoce usted si existe una política de Administración de Riesgo aprobada por el Consejo de Administración?	Artículo 14, "Valoración de riesgo" de la ley 8292 y Norma 3.5: Mediante el memorando SD-0340-2009, se realiza un recordatorio de la Política de Gestión Integral para la Administración de Riesgo en la CNFL, emitido en setiembre del 2004. (Ver Anexo 8).
Actividades de Control		¿Existen normas, procedimientos u otros documentos de control que apoyen el logro de los objetivos en su área de trabajo?	Artículo 15, inciso a "Actividades de control" de la ley 8292 y Norma 4.1: Mediante el SD-0342-2009, se solicitó a las jefaturas técnicas que se le de cumplimiento al artículo 15 de la ley 8292. (Ver Anexo 9).
Actividades Administrativas:		¿Los documentos	Artículo 15, inciso a "Actividades de control" de la ley

		indicados en la pregunta anterior están a su disposición?	8292 y Norma 4.5: Debido a las disposiciones en cuanto al SGI, toda la documentación sobre procedimientos se encuentra a disposición en la intranet, por lo cual se solicitó que todas las computadoras del personal de la Sucursal y Módulos de Atención tuviesen acceso a la misma.
Análisis de la Dirección:		¿En su dependencia las medidas de control interno, de acuerdo con los recursos disponibles están integrados en sus procesos?	Artículo 15, "Actividades de control" de la ley 8292 y Norma 4.2: en la bitácora 036-2009 del 23 de setiembre del 2009 en el punto 6, se indican los controles en el llenado de las F-240 (Informe de Visita) demostrándose una mejoría constante en los registros realizados por los técnicos de campo. (Ver Anexo 10)
		¿En su dependencia se ejerce supervisión sobre los procesos y actividades que le corresponde?	Artículo 15, "Actividades de control" de la ley 8292 y Norma 4.9: De acuerdo con la bitácora 011-2009, la Jefatura de Sucursal, informa a sus colaboradores las disposiciones del Consejo de Administración, Gerencia y Dirección Comercial, que afectan las labores diarias. (Ver anexo 11).
Proceso de información:	de	¿En su dependencia las actividades y los procesos se respaldan con la documentación según corresponda?	Artículo 15, inciso b, "Actividades de control" de la ley 8292 y Norma 4.8: En las Secciones Técnicas, la documentación de los clientes, cualquiera que sea el trámite que se haya realizado, se mantiene en portafolios para consulta y pasado el tiempo establecido según las tablas de plazo de conservación de documentos son custodiados en el Archivo de la Sucursal. Se cumple con los requisitos para trámites los cuales se encuentran actualizados en la intranet en el link del Sistema de Gestión Integrado (SGI).
		¿La documentación de hechos importantes se clasifica y se registra inmediata y debidamente?	Artículo 15, inciso b, "Actividades de control" de la ley 8292 y Norma 4.10: La documentación que se genera y recibe en la Sucursal, se mantiene temporalmente en portafolios, el Gestor de Calidad y otros encargados de áreas realizan un censo de las solicitudes para verificación de errores en los registros, luego se cumple la tabla de plazos de conservación de documentos para el debido traslado de documentación al Archivo de la Sucursal o Archivo Central, clasificada según el tipo

			documental, localización, control o en forma alfabética.
		¿En su dependencia se verifica y concilia periódicamente los registros contra los documentos fuentes según corresponda, para determinar y enmendar errores?	Cuando se verifican los registros y se identifican errores, se realiza un estudio causa-raíz para detectar en qué punto del proceso se cometió el error u omisión, se realiza una reunión para informar al jefe correspondiente y buscar las mejoras en cuanto al control que se debe realizar. (Ver Anexo 12).
División de Responsabilidades:		¿En su dependencia las funciones que correspondan están adecuadamente divididas, de tal forma que una sola persona no tenga control total sobre un determinado proceso (aprobación, registro y revisión subsiguiente)?	Artículo 15, inciso b, "Actividades de control" de la ley 8292 y Norma 4.6: Como ejemplo de la separación de funciones según la actividad que se realice, se anexa el procedimiento de "Convenios, Arreglos y Prórrogas de Pago por Factura Eléctrica". (Ver Anexo 13).
Controles Físicos:		¿En su dependencia el acceso a los activos está definido y delimitado de modo que sólo tengan acceso los funcionarios autorizados, de acuerdo con su cargo y labores correspondientes?	Artículo 15, inciso b, "Actividades de control" de la ley 8292 y Norma 4.12: Con respecto a los equipos especializados de utilización en las inspecciones y auditorías energéticas, los mismos se encuentran custodiados en muebles con llave. Por otro lado, en la Sección Técnica Comercial, el Supervisor de Cajas permanece con la puerta cerrada de la bóveda y oficina. Cuando un funcionario se traslada a otra dependencia o módulo de atención se le realiza un arqueo para determinar el buen uso del fondo de trabajo, se archiva una copia de la supervisión. (Ver Anexo 14).
		¿En su dependencia se realizan inventarios periódicos sobre valores y materiales según corresponda?	Artículo 15, inciso b, "Actividades de control" de la ley 8292 y Norma 4.15: Se adjunta el listado de auto inventario de activos realizado el 02 de noviembre de 2009 al técnico de campo Roger Astúa Aguilar. (Ver Anexo 15).
Información y		¿En su dependencia	Artículo 16, inciso b, "Sistemas de Información" de la

Comunicación:	<p>existe acceso a la información requerida para atender y ejecutar las actividades asignadas?</p>	<p>ley 8292 y Norma 5.1: Las fórmulas, procedimientos, normas, políticas entre otras, se encuentran a disposición en la intranet de la CNFL; los asuntos correspondientes a temas internos de cada sección técnica, son informados mediante reuniones con el personal o comunicados en las pizarras informativas establecidas en varios lugares estratégicos. La información que pueda ser propensa a fiscalización se encuentra rotulada según el procedimiento de gestión de documentación de la Dirección Comercial, con su Fondo y sub fondo, tanto las carpetas como los portafolios están rotulados con su tema y número asignado</p>
	<p>¿En su dependencia los mecanismos de recopilación de información promueven la confiabilidad, suficiencia pertinencia y oportunidad de la información que se genera y comunica?</p>	<p>Artículo 16, inciso a, "Calidad y suficiencia de la información" de la ley 8292 y Norma 5.2: Mediante los informes de gestión mensuales brindados a la Dirección Comercial y los internos más detallados de cada área, permiten mantener estadísticas actualizadas de cada labor que se realiza en la Sucursal. (Ver Anexo 16)</p>
	<p>¿En su dependencia los sistemas de información (manuales y computarizados) contribuyen a la ejecución de los trabajos asignados?</p>	<p>Artículo 16, inciso b, "Sistemas de Información" de la ley 8292 y Norma 5.3: En la Sucursal, a parte del Sistema de Administración de Servicios Eléctricos (SASE), se utilizan otros creados según las necesidades de cada área, por ejemplo: Correspondencia, Reclamos de Daños con Responsabilidad Civil, Consecutivos, Consumos dejados de Facturar. Estos han facilitado la recopilación de información y permiten obtener datos actualizados y dar almacenamiento a estadísticas importantes para la toma de decisiones. Con respecto al SGI, este link se mantiene actualizando constantemente por que es la base para las labores diarias de esta dependencia.</p>
Comunicación:	<p>¿Los canales de comunicación</p>	<p>Artículo 16, inciso b, "Sistemas de Información" de la ley 8292 y Norma 5.5:</p>

	<p>disponibles en su área permiten trasladar la información de manera correcta y segura a los destinatarios idóneos dentro y fuera de la CNFL?</p>	<p>Cada encargado de Sección posee casilleros electrónicos en donde se le pueden enviar documentos e información específica. Cuando se amerita remitir datos a entidades externas tales como: la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP), Defensoría de los Habitantes de la República, Contraloría General de la República entre otros, los mismos son trasladados vía fax, correo electrónico e impresos, para tener la seguridad de que se brindaron en los tiempos establecidos por ley además de evitar el uso de recursos innecesarios y aprovechar los equipos y herramientas que se poseen.</p>
<p>Seguimiento: Única:</p>	<p>¿En su dependencia se evalúa la aplicación de los controles, con el fin de determinar la vigencia y la calidad del control interno, para las modificaciones pertinentes?</p>	<p>Artículo 17, inciso a, "Seguimiento del sistema de control interno" de la ley 8292 y Norma 6.1: Cuando la Auditoría Interna y entes fiscalizadores remiten observaciones y recomendaciones, la Jefatura de Sucursal envía a los colaboradores involucrados las mismas para que se cumpla con lo solicitado, además solicita la documentación que evidencie la promulgación o utilización de estas. (Ver Anexo 17).</p>
	<p>¿Se monitorean las actividades de su dependencia para conocer el cumplimiento de sus objetivos?</p>	<p>Artículo 17, inciso a, "Seguimiento del sistema de control interno" de la ley 8292 y Norma 6.2: Como ejemplo a esta pregunta, se anexan: un correo electrónico referente a una supervisión de calidad de los materiales de la bodega y el memorando STSD-0024-2009 en el cual la jefatura técnica de campo presenta un informe de productividad de las cuadrillas. (Ver Anexo 18).</p>
	<p>¿En su dependencia se realiza un monitoreo del ambiente interno y externo para tomar medidas oportunas sobre factores que afecten la ejecución de los planes y el cumplimiento de sus</p>	<p>Artículo 17, inciso a, "Seguimiento del sistema de control interno" de la ley 8292 y Norma 6.3: Como ejemplo: el 02 de diciembre de 2009, el Jefe de Sucursal realizó una reunión con todo el personal de la Sección Técnica Comercial, en la cual analizó un caso de un cliente atendido y en el que se notaron debilidades en cuanto a información que debían manejar con el fin de lograr brindar un servicio al cliente de calidad. (Ver Anexo 19).</p>

	objetivos?	
	¿En su dependencia, si procede, se comunica a la instancia correspondiente las desviaciones y deficiencias detectadas que afecten el control interno?	Artículo 17, inciso a, "Seguimiento del sistema de control interno" de la ley 8292 y Norma 6.6: La Jefatura Técnica de Campo, remitió el 22 de junio un informe de incapacidades de los técnicos de campo, en el que se muestra la causa de la baja productividad, además solicito la intervención de la Dirección Comercial y Dirección de Recursos Humanos para buscar una solución a esta deficiencia. (Ver Anexo 20).
	¿Se implementan acciones correctivas en su dependencia para corregir las deficiencias o desviaciones detectadas?	Artículo 17, inciso b, "Seguimiento del sistema de control interno" de la ley 8292 y Norma 6.7: Como parte del Sistema de Gestión Integrado, se realizan Solicitudes de Acciones Correctivas (SAC) con el fin de realizar acciones de mejora ante las desviaciones de objetivos de la CNFL verificados en las distintas actividades que se realizan en la Sucursal. (Ver Anexo 21).

b. PACI-2011:

Componente	Acciones
Ambiente de Control Compromiso	Se envió el memorando 4150-1077-2011 a las jefaturas de cada sección solicitándoles entregar los procedimientos y otros documentos requeridos para laborar, con un control de recibido, además de recordar el uso de link del SGI y Análisis administrativo (INTRANET), informar por medio de las reuniones todos los cambios en normas, procedimientos y otros, dejar constancia con F-107. Por medio de esta actividad se da cumplimiento al área Compromiso del modelo de madurez del SCI 2010
Ética	Se envió el memorando 4150-1078-2011 a las jefaturas de cada sección para que procedan a informar y divulgar sobre los principios éticos en las reuniones con el personal. Con esta actividad se da cumplimiento a el área de Ética del Modelo de Madurez del SCI 2010
Personal	Se solicitó mediante un correo electrónico el 19-04-11 a las jefaturas de cada sección las necesidades de capacitaciones internas y externas que requiera el personal a su cargo, se enviara copia a la sección de capacitación y a la dirección comercial. Con esta actividad se da cumplimiento al área de Personal del modelo de madurez del SCI 2010
Valoración del Riesgo Funcionamiento del SEVRI	Se envió el comunicado 4150-1205-2011 al personal de la Sucursal sobre el SEVRI y sus avances, se solicitara a Gestión Estratégica una capacitación. con esta actividad se cumple el área Funcionamiento del SEVRI del modelo de madurez del SCI 2010
Documentación	y Se enviaron comunicados 4150-1205-2011 al personal por correo electrónico el 09-06-11 sobre los avances del SEVRI por medio de

Comunicación	<p>un memorando y haciendo uso de las pizarras informativas ubicadas en cada sección. Por medio de esta actividad se da cumplimiento al área de Documentación y comunicación del modelo de madurez del SCI 2010</p> <p>Se solicitó a cada jefatura de sección que mantengan un ampo con toda la información que respalda los avances del SEVRI y se informara al personal mediante un comunicado. Se solicitará que en las reuniones informen al respecto.</p>
Actividades de Control	Se solicitó por medio de un correo electrónico el 20-05-11 a las jefaturas de cada sección que informen al personal los controles que se han establecido en las labores diarias y en el uso de las herramientas para laborar.
Alcance de las actividades de control	
Formalidad de las actividades de control	<p>Se solicitó mediante un correo electrónico el 11-07-11 informes de las labores que realizan los colaboradores de cada sección de forma mensual. Con esta actividad se da cumplimiento al área de Características de las actividades de control del modelo de madurez del SCI 2010</p> <p>Se informó al personal por medio de un comunicado sobre la existencia del buzón de sugerencias para el SGI y demás temas de la Sucursal.</p> <p>Se solicitó a cada jefatura informar al personal en las reuniones de sección sobre los cambios en controles en las labores diarias</p> <p>Se informó al personal por medio de un comunicado sobre la existencia de los ampos en cada sección sobre Control Interno para que puedan acceder al mismo.</p>
Aplicación de las actividades de control	Se informó al personal por medio de un comunicado el 16-06-11 sobre los riesgos de cada proceso del SGI para su atención respectiva.
Información y Comunicación	
Alcance de los sistemas de información	<p>Se informó al personal por medio de un comunicado 4150-1167-2011 las funciones que poseen los sistemas de información de uso general y específico para aprovechar las herramientas de trabajo en todo su potencial.</p> <p>Se envió el comunicado respectivo. Con esta actividad se da cumplimiento al área Calidad de la comunicación del modelo de madurez del SCI 2010</p> <p>Se informó mediante un comunicado al personal sobre los diversos sistemas de información que se encuentran al alcance de ellos y como están unidos al accionar institucional</p> <p>Se solicitó a los administradores de los sistemas de información la forma en que se pueden comunicar las necesidades de cambios en los mismos para mejor aprovechamiento y uso.</p>
Calidad de la información	<p>Esta información le corresponde a cada administrador de sistemas, no obstante toda mejora en los sistemas utilizados se comunicara al personal correspondiente. Con esta actividad se da cumplimiento al área Control de los sistemas de información del modelo de madurez del SCI 2010</p> <p>Esta pregunta se contestó con la respuesta de la actividad de la pregunta 16 de la autoevaluación</p>

Seguimiento Participantes en el seguimiento del SCI	<p>Se enviaron correos electrónicos mensuales para solicitar los respectivos avances del sistema de control interno a las jefaturas de cada sección</p> <p>Se enviaron los memorandos correspondientes a fin de responder los informes de las Auditorías internas, externas y del Comité de Control Interno sobre los procesos llevados a cabo en la Sucursal.</p>
Formalidad del seguimiento del SCI	<p>Se solicitó por medio de un memorando 4150-1205-2011 capacitaciones a la Sección de Relaciones Laborales y el Comité de Control Interno sobre las regulaciones internas en la CNFL.</p> <p>De las observaciones que se produzcan en las capacitaciones que se solicitarán a la Sección de Relaciones Laborales y al Comité de Control Interno, se implementara e informara lo que corresponda al personal o entidad involucrada.</p>
Alcance del seguimiento del SCI	<p>Se informó al personal mediante un comunicado sobre el seguimiento del SCI y de las responsabilidades de la administración activa y de las sanciones que existen.</p>
Contribución del seguimiento a la mejora del SCI	<p>Se solicitó a las jefaturas enviar copia de las bitácoras de reuniones en las que se establezcan mejoras en el control interno de cada área.</p> <p>Se envió un comunicado al personal de las autoevaluaciones del sistema de control interno que se realizan una vez al año según la ley 8292</p> <p>Se solicitó a las jefaturas mediante un memorando que envíen la documentación que respalda la implementación de mejoras en el control interno de cada sección.</p>

c. PACI-2012:

Componente	Acciones
Ambiente de Control Compromiso	<p>Se enviará un correo electrónico a la Comisión del SCI, solicitando una charla sobre control interno, la ley 8292, normativa interna y normas de control interno para el sector público. Por medio de esta actividad se reforzara la divulgación de esta ley a todo el personal actual y de nuevo ingreso.</p> <p>Se enviaran comunicados a todo el personal de la Sucursal sobre los cambios, mejoras y adiciones que se le realicen a los procedimientos, políticas, directrices y otros durante el año. Por medio de esta actividad se apoyará la labor de las Jefaturas de Sección, Gestor del SGI y profesionales en la Sucursal que aportan información relevante en las labores diarias.</p> <p>Se enviaran correos electrónicos a los funcionarios de la Sucursal, según la labor que realicen para informar los cambios que sucedan en los procedimientos, procesos y sistemas de mayor uso y consulta. Por medio de esta actividad se refuerza la sección 1 ambiente de control del modelo de madurez.</p> <p>De acuerdo con las labores que se realicen en cada sección, se solicitaran vía correo electrónico u oficio, informes mensuales o en el</p>

		momento que se requiera, con el fin de mantener un control de las labores y supervisión de las mismas.
Ética		Se solicitará a la Oficina de Género y Valores institucionales una charla sobre los principios éticos y valores institucionales para ser recibida por todos los funcionarios de la Sucursal. Con esta actividad se refuerza el punto 1.2 del Modelo de Madurez.
Personal		Cuando se formuló el presupuesto para este año, se informó a la Sección Capacitación las necesidades de capacitación para el personal, el SGI realizó un perfil de los funcionarios con las recomendaciones de las jefaturas en cuanto a las capacitaciones de cada técnico o funcionario administrativo, no obstante se solicitaran y enviaran las necesidades conforme se requieran, en cuanto al SIPROCOM y otros sistemas o procedimientos. Con esta actividad se refuerza el punto 1.3 Personal del modelo de madurez
Valoración del Riesgo Funcionamiento del SEVRI		<p>Cuando se valoren los riesgos se tomaran en consideración a funcionarios según los procesos, también a la Brigada de Emergencias, Sección Salud Ocupacional, Comisión de Accesibilidad, entre otros con el fin de atender las necesidades y aplicar los controles que se requieran. Por medio de reuniones o correos electrónicos se solicitará información al respecto. Con esta actividad se refuerza la Sección 2 Valoración del Riesgo, punto 2.3 del modelo de madurez.</p> <p>Por medio de los planes de tratamiento de cada proceso y mediante las reuniones que efectúa el Depto. Gestión Estratégica y jefaturas de cada sección, se actualizan y establecen controles y mejoras para la atención de los riesgos, se informara al personal sobre los avances del SEVRI mediante un comunicado. Por medio de esta actividad se refuerza el punto 2.3 del Modelo de Madurez.</p>
Documentación Comunicación	y	<p>Mediante las solicitudes que realice el Depto. Gestión Estratégica, se comunicara al personal que corresponda que revise y evalúe periódicamente la información referente a los riesgos de su área, esto se informara por correo electrónico u oficio. Por medio de esta actividad se refuerza el cumplimiento del punto 2.4 del Modelo de Madurez</p> <p>Se informara al personal de la Sucursal mediante un oficio sobre los riesgos identificados en cada proceso, su etapa y plan de tratamiento.</p>
Actividades de Control Requisitos de las actividades de control		<p>Se informara al personal de la Sucursal mediante las reuniones de cada sección y mediante un oficio, las revisiones y mejoras en los planes de tratamiento de los procesos. Por medio de esta actividad se refuerza la Sección 3 Actividades de Control del Modelo de Madurez.</p> <p>A los riesgos que se identifiquen durante el año, se confeccionaran los planes de tratamiento, proyectos, Acciones correctivas o preventivas según sea el caso. Si se identificaran riesgos que deben ser atendidos por otra dependencia se informara por escrito y se dará seguimiento al respecto.</p> <p>Se analizaran los riesgos identificados con el personal que se requiera con el fin de valorar su costo- beneficio, y se buscara el contenido presupuestario o se realizaran los cambios que se necesiten para atender los mismos. Para esto se solicitará por escrito la colaboración del Depto. Gestión Estratégica y otros.</p>

	<p>Durante el año, se mantienen controles de los recursos financieros y otros para cumplir con las labores diarias, por lo que se solicitaran informes a las jefaturas de cada sección, sobre la utilización de materiales y otros. Por medio de la SCTC se efectúan controles de calidad y supervisiones de las labores técnicas y comerciales por lo que se prestara toda la atención requerida para buscar mejorar constantemente.</p> <p>Se solicitara constante capacitación en todo lo referente a control interno, además se realizaran reuniones para determinar el personal a cargo de labores de control, entrega de estadísticas y otros documentos para la toma de decisiones. En cuanto a la atención de planes de acción de mercadeo, Salud Ocupacional CIER y otros se dejara constancia de los encargados de mantener un control de las actividades que ejecuten para el cumplimiento de estos planes.</p> <p>Se informara por escrito a todo el personal sobre las actividades de control establecidas en los procesos, procedimientos y otros.</p> <p>Se solicitara al gestor del SGI y profesionales que ejercen funciones en las que deben informar al personal cambios y mejoras en procedimientos, sistemas, manuales y otros, que lo realicen manteniendo la evidencia correspondiente.</p>
Alcance de las actividades de control	Se informara a todo el personal sobre las actividades de control que existen en las labores que realizan y las jefaturas en las reuniones que realicen, reforzaran esta actividad.
Formalidad de las actividades de control	<p>Se incentivara por medio del buzón de sugerencias interno, reuniones y otros, que los funcionarios indiquen sus inquietudes y comentarios, para la búsqueda de mejora continua tanto en las labores como en el ambiente laboral de la Sucursal.</p> <p>Mediante las reuniones, correos electrónicos, capacitaciones y otros se buscara actualizar al personal en las labores que ejecuten al igual que en las actividades de control que deben realizar.</p> <p>Las Jefaturas de cada Sección, Gestor del SGI, Administrador del SIPROCOM y Jefatura de Sucursal realizaran reuniones semanales o mensuales para el seguimiento y control de las labores de la Sucursal por lo que se solicitara mantener un archivo de las bitácoras de reunión.</p> <p>Se recordara al personal por escrito, sobre la documentación de actividades de control y que cada jefe posee un ampo el cual pueden acceder cuando lo requieran.</p>
Aplicación de las actividades de control	Mediante las auditorías internas y externas hemos identificados riesgos con una probabilidad de que sucedan muy baja por los mecanismos de control existentes, no obstante para contribuir en la mejora continua, se realizara un análisis de los riesgos actuales en los procesos y las acciones para reducirlos para considerar el cambio de rumbo con el fin de atenderlos y disminuirlos si se requiriera. Por medio de la atención de los planes de tratamiento del SEVRI se realizara este estudio.
Sistemas de Información	En el caso del SIPROCOM y Query Builder, la administradora local del sistema de procesamiento comercial solicita constantemente mediante correos electrónicos, incidencias y reuniones los cambios pertinentes, listados, reportes e información relevante para la toma de decisiones, por lo que se le solicitara llevar un control de las
Alcance de los sistemas de información	

	<p>solicitudes con sus respuestas y evidencia de divulgación al personal que lo requiera. Además se solicitará a cada jefatura de sección efectuar respaldos de información mensualmente.</p> <p>Se solicitará por escrito al Gestor del SGI, Administradora local del SIPROCOM, Jefaturas y Asistentes de cada sección comunicar al personal en las reuniones, correos electrónicos u oficios de los cambios en los procesos, normas, procedimientos, sistemas y otros.</p> <p>Se solicitarán y realizarán capacitaciones en el uso de los sistemas de información más utilizados en la Sucursal, por ejemplo se requiere la capacitación del sistema fixed para los técnicos comerciales además de electricidad básica entre otros conocimientos que requieren para laborar más eficientemente.</p> <p>Se realizarán reuniones con el personal requerido con el fin de conocer si los sistemas de información requieren mejoras para para laborar eficientemente y solicitar los cambios que correspondan. En el caso del SIPROCOM se solicitará por escrito a la Administradora local mantener informadas a las jefaturas, asistentes y personal en específico de cualquier cambio en el mismo.</p> <p>Mediante las reuniones que se efectúan en los comités técnicos del PROCOM se analizarán los cambios solicitados. Como parte de las funciones de la Ing. en sistemas de la Sucursal, se le indicará por escrito que deberá conocer sobre los sistemas que utiliza y requiere la Sucursal para solicitar las mejoras en el diseño además de poder dar el soporte requerido o coordinar lo que corresponda.</p> <p>Cuando se requiera informar al personal sobre alguna información relevante se solicitará a la jefatura o asistente que mantenga un control de los acuerdos, que le dé seguimiento. Por otro lado mediante notificaciones, cartas y otros medios se informará al cliente de lo solicitado en la CNFL según los tiempos establecidos por ley, por lo que se confeccionará un oficio y se remitirá a las jefaturas para que lo divulguen al personal a su cargo.</p> <p>Cuando se realicen reuniones en los acuerdos se establecerán a los responsables de recibir y entregar información según el tema para que exista un solo punto de recepción. Se enviarán correos electrónicos, se realizarán llamadas y enviarán oficios para coordinar diferentes actividades que involucren otras áreas de la CNFL. Por medio de esta actividad se refuerza el punto 4.3 del modelo de madurez.</p> <p>Constantemente la administradora del SIPROCOM informará mediante reuniones, correos u oficios sobre las mejoras en los controles de los sistemas utilizados en la Sucursal, por lo que se le solicitará por escrito mantener, dar seguimiento y custodiar la evidencia. Por medio de esta actividad se refuerza el punto 4.4 control de los sistemas de información del modelo de madurez.</p>
<p>Seguimiento del SCI</p> <p>Seguimiento del sistema de control interno</p>	<p>Se recordará mediante correos electrónicos a los encargados de cada plan de acción de control interno, que incluyan los avances en el sistema, además que brinden la documentación que respalda las acciones tomadas.</p>

	<p>Mediante los informes que se solicitan a las jefaturas de sección y otros funcionarios, se verificara el cumplimiento de las actividades de control que deben efectuar en las labores que forman parte de cada sección.</p> <p>Se informara al personal mediante un oficio la unión que existe en el SEVRI, SGI y Control Interno para que conozcan como en los documentos de apoyo y otros se toman en consideración el seguimiento continuo del SCI.</p> <p>Se efectuara una reunión con el personal que fue tomado en cuenta para la autoevaluación de control interno para conocer las inquietudes, comentarios y necesidades referentes a las preguntas que se efectuaron en la misma y así buscar la mejora y cumplimiento de esta legislación.</p> <p>Mediante las actividades indicadas en las preguntas anteriores, se darán a conocer las actividades de control establecidas en la sucursal y que permitirán corregir las debilidades detectadas en las autoevaluaciones.</p>
--	---

d. PACI-GIR-2013:

Componente	Pregunta	Acciones
Ambiente de control	1-¿En su dependencia, se divulga periódicamente lo establecido en la Ley General de Control Interno N° 8292 y las Normas de control interno para el Sector Público?	Se envió un correo electrónico el 07-06-13 a la Comisión de Control Interno para solicitud de dos charlas para el personal de la Sucursal. Se realizaron el 28 de junio y el 05 de julio.
Ambiente de control	2-¿En su dependencia, se divulgan las políticas, directrices, reglamentos, normas, procedimientos, instructivos y demás documentos de apoyo que respaldan las actividades a su cargo?	La administradora local del SIPROCOM envió el oficio 4150-0151-2013 para comunicar la forma de laborar en varios flujos del SIPROCOM. El Gestor del SGI, realiza reuniones ocasionales para comunicar cambios en procedimiento y otro tipo de información relevante para la ejecución de las labores diarias en la Sucursal.
Ambiente de control	3-¿Considera usted que su jefatura está comprometida con el Control Interno y lo hace partícipe del mismo?	De acuerdo con los resultados de la Autoevaluación de Control Interno Institucional en el 2012, esta pregunta presentó un nivel de cumplimiento del 100%.
Ambiente de control	4-¿Usted como jefatura, considera que los funcionarios de su dependencia están comprometidos con el control interno?	Se remitió a todo el personal de la Sucursal, el oficio 4150-0156-2013 instando al compromiso al control interno en sus labores.
Ambiente de control	5-¿Los principios éticos y valores institucionales han sido divulgados durante este año en su dependencia?	De acuerdo con los resultados de la Autoevaluación de Control Interno Institucional en el 2012, esta pregunta presentó un nivel de

		cumplimiento del 100%.
Ambiente de control	6-¿Recibe usted la capacitación y actualización requeridas para el desempeño de sus funciones según lo establecido en el perfil de puestos respectivo?	Se remitió el oficio 4150-0188-2013 a la Sección Capacitación citando las capacitaciones requeridas para cada sección.
Valoración del riesgo	7-¿En su dependencia, se realizan acciones para identificar y analizar los riesgos relevantes de su área relacionados con el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional?	Se actualizaron las matrices con la colaboración de los enlaces, jefaturas y gestión estratégica el 02-04-13 y 18-06-13; El 13-09-13 en reunión con la comisión de jefes técnicos de campo, se actualizaron los planes de tratamiento de cada uno de los riesgos identificados.
Valoración del riesgo	8-¿Los funcionarios de su dependencia involucrados en el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI), revisan periódicamente las medidas de administración del riesgo, para ajustarlas o actualizarlas?	Se asistió a las reuniones del 02-04-13 y 18-06-13 coordinadas por Gestión Estratégica y Dirección Comercial. Se presentaron las nuevas matrices considerando los cinco macro procesos del SGI. El 13-09-13 en reunión con la comisión de jefes técnicos de campo, se actualizaron los planes de tratamiento de cada uno de los riesgos identificados. Cada trimestre se enviará un avance según plantilla enviada por Gestión Estratégica. Lo correspondiente a la Sección Técnica Comercial, será definido por la Comisión de estas jefaturas. (reunión 20-09-13).
Actividades de control	9-¿Las medidas de control se revisan periódicamente para comprobar que son eficaces y forman parte de los procesos, actividades o tareas de su dependencia?	Se actualizaron las matrices con la colaboración de los enlaces, jefaturas y gestión estratégica el 02-04-13 y 18-06-13. Cada trimestre se enviarán un avance según plantilla enviada por Gestión Estratégica, revisada el 13-09-13 con la Comisión de Jefes Técnicos de campo. Lo correspondiente a la Sección Técnica Comercial, será definido por la Comisión de estas jefaturas. (Reunión 20-09-13).
Actividades de control	10-¿En su dependencia, al momento de establecer medidas de control para el logro de los objetivos se realiza un análisis costo-beneficio de su implementación?	Se debe tomar en consideración la diferencia existente entre el contenido presupuestario solicitado Vs aprobado, que afecta el cumplimiento de directrices por la falta de contenido presupuestario para realizar compras necesarias.
Actividades de control	11-¿En su dependencia, las medidas de control forman parte de los manuales, procedimientos y otros documentos similares?	Existe dos comisiones de: Jefaturas Técnicas de Campo y Técnicas Comerciales que se reúnen periódicamente, para la homologación de criterios y formas de laborar en las Sucursales y demás dependencias de la

		Dirección Comercial. En las bitácoras No. JSTC-0002-01-2013, JSTC-0004-01-2013 y JSTC-0008-2013 se revisó el Manual e instructivo para trabajos seguros de la DC.
Actividades de control	12-¿Existe disposición por parte de la jefatura de su dependencia para recibir comentarios y sugerencias para el fortalecimiento de las actividades de control?	Existe un buzón de sugerencias instalado cerca del comedor de la Sucursal. Mensualmente se realizan reuniones con el personal de toda la Sucursal en la que se aprovecha para comentar aspectos que ayudan a mejorar el control en las labores que realizamos.
Actividades de control	13-¿En su dependencia, se realizan actividades para mantener actualizada y comunicar oportunamente la información de las medidas de control?	Se remitió el oficio 4150-0190-2013, a todo el personal para informar del avance en el GIR de la Sucursal de Desamparados
Actividades de control	14-¿En su dependencia, las medidas de control han contribuido a reducir los riesgos?	Mediante la revisión de los planes de tratamiento de las secciones técnica comercial y de campo, se establecen medidas para mitigar los riesgos en los procesos del SGI. Ver acciones No. 8 y 9
Sistemas de información	15-¿En su dependencia, existen procesos o actividades que permiten gestionar (obtener, procesar, almacenar y recuperar) la información relevante para la toma de decisiones?	De acuerdo con los resultados de la Autoevaluación de Control Interno Institucional en el 2012, esta pregunta presentó un nivel de cumplimiento del 100%.
Sistemas de información	16-¿En su dependencia, la información se comunica a los usuarios internos o externos en forma oportuna cuando la requieren?	Mediante correos electrónicos, se informan cambios en los sistemas de información que afectan las labores en la Sucursal.(Admón. Local Siprocom).
Sistemas de información	17-¿Los sistemas de información de su dependencia facilitan la ejecución de las actividades relevantes y el cumplimiento de sus objetivos?	Mediante correo electrónico del 24-09-13, la Admón. Local Siprocom remitió un detalle de: capacitaciones, incidencias, fallas en el sistema, que permiten verificar el funcionamiento de este sistema tan importante para atender al cliente.
Sistemas de información	18-¿En su dependencia, estos sistemas de información se revisan periódicamente para incorporar las necesidades de su área?	Mediante correo electrónico del 24-09-13, la Admón. Local Siprocom remitió un detalle de: capacitaciones, incidencias, fallas en el sistema, que permiten verificar el funcionamiento de este sistema tan importante para atender al cliente. Se mantiene un portafolio con toda la información de respaldo al igual que de forma electrónica.
Sistemas de información	19-¿En su dependencia, se	Ver bitácora No. 08-01-2013 del

	realizan las acciones necesarias para mejorar la comunicación de la información para la toma de decisiones?	20-08-2013
Seguimiento	20-¿En su dependencia, se comprueba que los funcionarios cumplen con las actividades de control que respaldan el seguimiento continuo del SCI?	Mensualmente se solicitan informes mensuales de labores de las Secciones Técnica de Campo y Técnica Comercial
Seguimiento	21-¿En su dependencia, se realizan actividades para comunicar los resultados de la autoevaluación del Sistema de Control Interno?	4150-0299-2013
Seguimiento	22-¿En su dependencia, se comunican las medidas de control que permiten corregir las debilidades detectadas en las autoevaluaciones del sistema de control interno?	4150-0299-2013

e. PACI-GIR-2014:

Componente	Preguntas	Acciones
Ambiente de control	Envío de tres correos masivo con algunos extractos de la ley 8292 Control Interno	Se remite I correo electrónico 02-05-14 al personal que posee casillero y se pegan láminas en pizarras informativas en los dos edificios de la Sucursal. Se remite el II correo electrónico el 07-07-14 al personal que posee casillero electrónico y se pegan láminas en pizarras informativas en los dos edificios de la Sucursal. Se remite el III correo electrónico 31-10-14 al personal que posee casillero electrónico y se pegan láminas en pizarras informativas en ambos edificios de la Sucursal.
Ambiente de control	Analizar las actividades de capacitación requeridas en los funcionarios de la Dirección Comercial y coordinar con capacitación la participación de los funcionarios en las capacitaciones identificadas.	Se remitió oficio 4150-0102-2014 a la Sección Capacitación.
Ambiente de control	Charla sobre Motivación y Clima Organizacional impartida por Recursos Humanos	Se solicitará la charla para todas las dependencias de la Dirección Comercial, se remitió el oficio 4001-0080-

		2014
Ambiente de control	Divulgación del Plan de Acción Control Interno a todo el personal de la Dirección Comercial	Se remitió correo electrónico por parte de la DC el 24-04-14
Ambiente de control	Rotación de labores de funcionarios de la Dependencia	Se remite el correo electrónico del 26-06-14 a los compañeros de la Sección Técnica Comercial, sobre el nuevo rol de rotación de personal.
Valoración del riesgo	Charla sobre los riesgos y sus elementos fundamentales (GIR)	De acuerdo con el correo electrónico del Gestor del SGI, esta charla se realizará el próximo jueves 07 de agosto del 2014 7:00 a.m.
Valoración del riesgo	Avances de los planes de tratamiento de los riesgos, trimestralmente	Se remitieron los avances del GIR a la DC los días 04 y 09 de octubre del 2014. Se remitieron los avances finales del GIR a la DC el 17 de Diciembre del 2014
Actividades de control	Fomentar el uso de procedimientos, manuales e instructivos para minimizar los riesgos a través de comunicados a todos los empleados de la Dependencia	Se envió correo a Jefaturas para que incluyan dentro de los temas que se abarcarán en las reuniones de la Camiseta se aborde el tema de Gestión Documental. Se remitió un correo electrónico al Gestor del SGI para que en julio 2014 se efectúe esta charla y se brinde a todo el personal de la Sucursal. 07/08/14
Seguimiento del SICOI	Revisión y seguimiento del avance y cumplimiento del Plan de Control Interno en coordinación con todas las dependencias	Responsabilidad de la Dirección Comercial

f. PACI-GIR-2015:

Componente	Acciones
Informar a las jefaturas sobre el del Plan de Control Interno 2015 con el fin de que éstos a su vez lo comuniquen a sus colaboradores.	E-mail 17-06-15 a Edward /Sidney. Bitácora de reunión área comercial No. 06 del 25-06-15, Bitácora de reunión área técnica No. 13-2015 del 09-07-15
Presentar avances de los planes de tratamiento de los riesgos trimestralmente	I trimestre: envío de e-mails (22-04-15, 19-03-15, 17-03-15) envío de e-mail de recordatorio 17-06-15. II Trimestre: envío de información (17-07-15), III Trimestre: envío de e-mail (16-10-15)
Presentar avances del Plan de Control Interno	I envío: 31-07-15, II envío: 31-08-15, III envío: 16-10-15

trimestralmente.	
Incentivar el uso de procedimientos, manuales e instructivos utilizados en cada área.	E-mail 17-06-15 a Walter: Debido a la actualización de los procedimientos de la Dirección Comercialización, esta actividad deberá realizarse en setiembre 2015 aproximadamente. Envío de e-mail: 16-10-15. Se realiza reunión con el personal Técnico el día 26-11-2015, se les recuerda la importancia de apoyar las funciones en cada uno de los procedimientos vigentes, Bitácora 26-2015. Se realiza reunión con el personal del área comercial el día 25 de noviembre, con el fin de recordarles que deben apoyar sus labores en cada uno de los procedimientos así como el uso adecuado de las formulas vigentes, bitácora 0010-2015.
Charla de refrescamiento de los procesos más esenciales que se aplican en cada Área para el desarrollo de sus labores.	E-mail 17-06-15 a Walter /Edward/Sidney: Debido a la actualización de los procedimientos de la Dirección Comercialización, esta actividad deberá realizarse en setiembre 2015 aproximadamente. Se realiza reunión con el personal técnico de campo el día 26 de Noviembre con el fin de capacitarlos en las fichas de proceso Ejecutar solicitudes de servicio, Gestionar Cobro y Devoluciones y Facturar, bitácora 26-2015. Se realiza reunión con el personal del área comercial el día 25 de Noviembre con el fin de capacitarlos en las fichas de proceso Recibir y Analizar Requerimientos, Gestionar Cobro y Devoluciones y Facturar, bitácora 10-2015.
Comunicar resultados del mes sobre Gestión de cobro, indicadores, cartas de compromisos, encuesta pos inconformidades, entre otros que se crea importante comunicar, esto con el fin que todo el personal involucrado conozcan los resultados de las labores realizadas.	Estos informes se deben presentar mensualmente. E-mail 17-06-15 a Walter /Edward/Sidney. Bitácora No. 12-2015 de Gestor del SGI (02-07-15). Bitácora No. 0006-2015 del área comercial. Bitácora de reunión 16-2015 de Gestor del SGI (13-08-15). Se realiza reunión con el personal del área comercial el día 25 de Noviembre y se les dan a conocer los resultados de indicadores del SGI, manejo de inconformidades y informes de productividad, bitácora 10-2015. Se realiza reunión con el personal del área técnica el día 26 de Noviembre y se le dan a conocer los resultados de los indicadores del SGI y los indicadores de gestión del área.
Charla sobre Motivación y Ambiente Organizacional.	No (responsable: Dirección Comercialización)
Analizar las actividades de capacitación requeridas en los funcionarios de la Dirección Comercialización y coordinar con capacitación la participación de los funcionarios en las capacitaciones identificadas.	Darle seguimiento a los requerimientos solicitados o las brechas que determino Roxana Arguedas Lobo. E-mail 17-06-15 a Edward/Sidney. Entrega de información del área comercial (02-07-15). Entrega de información del área técnica (31-07-15)
Capacitar al personal técnico y comercial en temas asociados a las nuevas normas de ARESEP	E-mail 17-06-15 a Mario Ara/Edward/Sidney Listas las capacitaciones al área técnica y comercial 12-06-15 sobre norma SUINAC.14 y 28 de agosto 2015: normas SUMEL y SUCAL en áreas comerciales y técnicas
Comunicar generalidades de la Ley General de Control Interno	Se incluirá la información en la presentación de la reunión del SGI para toda la Dirección Comercialización.

- g. **PACI-2016:** Se detalla el avance del plan de acción de control interno del 2016, al 01 de septiembre de 2016:

Componente	Actividad	Acciones	% Avance
Ambiente de Control	Incentivar el uso de de procedimientos, manuales, normas y sistemas de información que son herramientas para el buen desempeño de cada área.	Se remitió correo electrónico al Gestor del SGI el 22 de abril del 2016, para que incluya esta actividad dentro de los temas a tratar en las reuniones con todo el personal. Se remiten los oficios 4150-0300-2016 y 4150-0406-2016. En las reuniones del Área Comercial se ha visto el procedimiento de inconformidades y las fichas de proceso. Cabe señalar que los procedimientos no están debidamente actualizados en la intranet. En cuanto a la capacitación de procedimientos referentes al uso del sistema SIPROCOM se mantienen las evidencias (f-107/190).	75%
Ambiente de Control	Analizar las actividades de capacitación requeridas en los funcionarios de la Dirección Comercialización y coordinar con el Proceso Capacitación la participación de los funcionarios en las capacitaciones identificadas.	Se remitió el oficio 4150-0209-2016, el 04 de abril del 2016, a la Jefatura del Proceso de Capacitación, las necesidades en cada área de la Unidad Sucursal Desamparados, se anexo el detalle remitido por cada Jefatura de Área.	100%
Valoración de Riesgos	Presentar avances de los planes de tratamiento de los riesgos trimestralmente y comunicar al personal.	Nos encontramos a la espera de que la Dirección Comercialización nombre al funcionario que coordinará con los encargados del GIR en la CNFL, la revisión de los	50%

			planes de tratamiento. Mediante al bitácora de reunión No. 0003-2016 del Area Comercial se divulga al personal de esta área los resultados de los riesgos. Se remite el oficio 4150-0403-2016. Se remite el 04-08-16 un correo electrónico de recordatorio a las jefaturas de área para el II Avance de los planes de tratamiento correspondientes al II Trimestre 2016.	
Ambiente de Control	Informar a las jefaturas sobre el del Plan de Control Interno 2016 con el fin de que éstos a su vez lo comuniquen a sus colaboradores.	El 25 de febrero del 2016, se realizó una reunión con las jefaturas de área y de unidad para revisar los resultados de la autoevaluación de control interno del 2015, se remite el plan de acción para el 2016 a las jefaturas vía correo electrónico el 27 de abril del 2016, para que procedan con la divulgación del mismo a sus colaboradores y le den seguimiento.	100%	
Seguimiento	Divulgar a los funcionarios de cada Unidad los resultados de la autoevaluación 2015	El 04 de abril del 2016, se les remitió a las jefaturas de área y unidad, vía correo electrónico, los resultados de la autoevaluación 2015. El 25 de abril del 2016 se realiza reunión con el personal del Área Técnica. Se remite el oficio 4150-0406-2016	100%	
Actividad de Control	Control de las compras institucionales que se realicen con tarjeta institucional	El 21 de abril del 2016, se remite a las jefaturas de área y de unidad, el primer reporte de las compras menores efectuadas del 01-01-16 al 21-04-16, para su debida revisión, control y seguimiento. El 13-05-16	75%	

		se remite vía correo electrónico, el reporte correspondiente a abril 2016 a las jefaturas para su control y seguimiento. El 23-06-16 se remite el reporte de compras menores al Área Técnica y Administrativa. Se remite el 04-08-16 el reporte correspondiente a las compras de julio 2016 realizadas en el Área Técnica y Administrativa.	
Actividad de Control	Envío de presentación sobre Generalidades de la Tarjeta Institucional a tarjetahabientes	Se remitió el 22 de abril del 2016, un correo electrónico a la Jefatura de la Unidad Administración Financiera, solicitando la colaboración y envío de una presentación sobre generalidades de las tarjetas de compras institucionales, para luego divulgar al personal de la Sucursal. 26-05-16 se remite la presentación vía correo electrónico a las jefaturas de área para su divulgación con el personal.	100%

Principales logros alcanzados durante la gestión, en cumplimiento de la planificación institucional o de la dependencia:

1. Indicadores de gestión:

Un indicador de gestión, es aquel dato que refleja cuál fue la consecuencia de las acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización.

Son la base para la toma de decisiones en el presente y futuro. Es indispensable, que los indicadores de gestión, detallen información veraz y fiable, para los análisis de situación, a fin de evitar una interpretación errónea.

El objetivo de los indicadores, es la determinación del cumplimiento de las metas organizacionales, por medio de la evaluación del desempeño de cada dependencia y sus resultados.

Por lo anterior, se representarán mediante gráficos y tablas, los principales indicadores durante el periodo comprendido de enero 2007 a agosto 2016:

a) Cantidad de clientes:



Como lo muestra el gráfico No. 01, la cantidad de clientes durante el periodo mencionado, presenta una tendencia de crecimiento de hasta 17 000 clientes al 2016, es decir un 85.97% más que los indicados en el 2006.

b) Crecimiento de clientes:



Durante estos casi 11 años de gestión, el crecimiento de clientes se mantuvo en un promedio de 0.94% anual. El año con mayor crecimiento fue el 2007 y el menor el 2006.

c) Periodo medio de cobro:



El periodo medio de cobro se establece en promedio en 26.14 días, lapso de tiempo que la empresa tarda en recuperar todo lo puesto al cobro. El gráfico No. 03 muestra una tendencia a la alza a partir del 2008 y hasta el 2011, en el cual se presenta una leve disminución, sin embargo, sube nuevamente en el periodo 2012-2013 manteniéndose hasta el 2014, donde baja pronunciadamente para retomar un alza a partir del 2015.

d) Antigüedad de saldos:



La cartera de 0-30 días tiene un promedio de ¢698 843 455.40, el año con menor saldo fue el 2012 y para este 2016 presenta una tendencia a la alza. En cuanto a la cartera de 31-60 días, el promedio se establece en ¢218 579 009.00, durante el 2015 se muestra una disminución bastante pronunciada, sin embargo, para este año, se ha incrementado en un 71.49%. La cartera de 61-90 días, durante los cinco años ha sido muy irregular, a pesar de que se realizaron contrataciones de mano de obra externa que ayudaron en gran manera en la disminución del pendiente. Para las carteras de 91-180 días y de 181 a más, presentan una tendencia irregular, no obstante, se continúan realizando acciones de gestión de cobro, con la visión de disminuir estos saldos.

2. Indicadores Plan de Desempeño:

La gestión del desempeño, es un modelo de administración del talento humano, que busca mejorar los resultados de la organización, incrementar la productividad y desarrollar a las personas.

Dentro de los beneficios de la gestión de desempeño, se pueden citar:

1. Comunica metas organizacionales y departamentales
2. Permite recibir reconocimiento por los logros
3. Estimula la comunicación entre jefes y colaboradores
4. Propicia la búsqueda de la mejora continua
5. Contribuye al desarrollo de las personas, los equipos de trabajo y la productividad de la organización.

A partir de enero del 2016, se establecieron seis metas de desempeño para la Unidad Sucursal Desamparados, las cuales se detallan a continuación:

I Trimestre:

- Meta 1. Disminuir a 25 días el periodo medio de cobro durante el 2016:

Valor	Enero	Febrero	Marzo
Programado	25 días	25 días	25 días
Avance real	24,35 días	23,40 días	22,86 días

En enero 2016 se muestra un parámetro bajo con respecto a la meta, por lo que se implementan acciones durante enero, febrero y marzo 2016 en la Unidad Sucursal Desamparados que permitieron establecer el avance real en un parámetro sobresaliente, dentro de las acciones tomadas se citan:

a. Envío de SMS: se mantiene el envío de SMS para todas las campañas de gestión de cobro, se solicitó la inclusión de las acciones de envío de SMS en las campañas 90 "Pago automático máximo 30 días vencido" y 91 "Pago automático más de 31 días vencido". El envío de SMS disminuyó en febrero y marzo 2016, producto de los problemas del Sistema de Procesamiento Comercial (SIPROCOM), al que se le modificó la lógica del envío de estos mensajes de texto, además se agregan los dos días de Semana Santa en los que no se laboró.

b. Envíos de correos electrónicos: se mantiene el envío de correos electrónicos en todas las campañas, se consideran las campañas antes del vencimiento y facturas vencidas de 0 a 30 días. La labor realizada por el Área Comercial en la inclusión de los casilleros electrónicos de los clientes en el SIPROCOM, ha permitido que los envíos de correos electrónicos por facturas pendientes de pago, aumenten, no obstante para marzo 2016, se muestra una disminución producto también de los problemas de lógica en el sistema de envío.

c. Llamada telefónica: Se asignan dos recursos que logran incrementar a partir de febrero y marzo 2016, la cantidad de llamadas a clientes, con el objetivo de mejorar la gestión de cobro por facturas pendientes de pago.

d. Actualización de datos: Se mantiene una constante actualización de datos del cliente, por medio de los colaboradores de cada área.

e. Avisos: Al igual que el envío de SMS y correos electrónicos, se remiten los avisos y notificaciones de morosidad mensualmente.

f. Desconexión de servicio por facturas pendientes de pago: Se cuenta con tres cuadrillas para gestión de cobro, una en específico se encarga de la desconexión de servicios eléctricos con 181 a más días de vencidos, se generan las órdenes de corta según la modalidad tarifaria.

g. Desconexiones en zonas peligrosas: se incluye dentro del plan de gestión de cobro, las zonas peligrosas con el fin de buscar disminuir el pendiente en estos sectores, con la colaboración del proceso de gestión social implementado en la Sucursal desde el 14 de marzo del 2016, se establecieron proyectos que permitirán disminuir el pendiente en estas comunidades.

h. Asignación de recurso para sellar facturas con pendientes: diariamente se cuenta con al menos dos recursos que sellan las facturaciones que muestran morosidad, esta acción se mantendrá hasta que el proyecto de supresión de facturas finalice.

i. Gestión de avisos de morosidad de forma personalizada: esta labor se realiza ocasionalmente.

j. Operativos de desconexión conjunta entre Sucursales: se planea para mayo 2016, realizar una corta masiva de servicios eléctricos en el área de

cobertura de la Unidad Sucursal Desamparados, con la colaboración de cuadrillas de las otras Sucursales, lo que permitirá disminuir los saldos de antigüedad y por ende el pendiente total de la Sucursal.

- Meta 2. Instalar el 60% de los servicios nuevos en la primera visita:

Valor	Enero	Febrero	Marzo
Programado	60%	60%	60%
Avance real	81,03%	85,42%	80,77%

En este primer trimestre del 2016, la USD presenta un parámetro sobresaliente en este indicador, dentro de las acciones tomadas para mantener un promedio del 82,41% se encuentran:

a. Coordinación administrativa: Con el fin de sensibilizar al cliente con respecto a los tiempos de visitas, se le consulta desde la visita en el Área Comercial, si ha finalizado o no las obras en la prevista eléctrica. Con la colaboración del Área Técnica, se consulta previamente la generación de rutas para atención de trámites.

b. Se habilitó un línea de "WhatsApp", para que el cliente pueda remitir fotografías, realice consultas y comentarios, que permitan evitar visitas fallidas y rechazar una prevista por falta de requisitos técnicos.

c. Cuando el cliente se presenta en el área de información, el anfitrión y el personal comercial le indican al cliente que el servicio solicitado será instalado el mismo día o al día siguiente, por lo que debe tener todo listo.

d. Se verifican los datos personales del cliente, para una comunicación más personalizada y fluida ya sea vía telefónica o por correo electrónico.

e. El personal técnico recibió un refrescamiento y sensibilización sobre la norma SUINAC, conceptos básicos de electricidad, seguridad ocupacional, lo que permite alinear los criterios del personal comercial en ventanilla, consultas telefónicas y en el terreno en el momento de rechazar o aceptar una prevista.

f. Se utiliza la aplicación APC para verificación de datos y documentos presentados en el CFIA.

g. Se da seguimiento de los rechazos para retroalimentar a los técnicos y establecer mejoras, por medio del Informe que se remite dos veces al año a la ARESEP, se detallan los motivos de rechazo para comparaciones en diferentes periodos de evaluación.

h. Se establecen dos cuadrillas diarias para la ejecución de los servicios nuevos

- Meta 3. Disminuir el tiempo de reconexión por facturas pendientes de pago a 6 horas:

Valor	Enero	Febrero	Marzo
Programado	6 horas	6 horas	6 horas
Avance real	4,83 horas	4,74 horas	5,19 horas

Las acciones tomadas durante este primer trimestre del 2016, se enfocan en:

- Identificar en la desconexión del servicio eléctrico, cualquier impedimento para la reconexión, por lo que se le notifica al cliente para que corrija lo que corresponda y se agilice el trámite.
- Se le informa al cliente de la importancia del acceso al interruptor principal para la reconexión, por lo que se le solicita comunicarse con la CNFL para la coordinación respectiva.
- Se planifican las rutas de manera que se agrupen las reconexiones de servicios eléctricos en el medidor con la colaboración de motorizados durante la mañana.
- Se realizan reuniones con el personal para mantener una sensibilización de la importancia de una adecuada gestión.
- Cada técnico actualiza la ejecución de la reconexión del servicio eléctrico mediante la Tablet, cuando se presentan problemas de conectividad, se coordina con la radio de comunicaciones para que procedan con la actualización de la orden.
- Cuando no se logra la reconexión total de los servicios eléctricos en la jornada vespertina, se habilita el recurso necesario para atender esta labor al día siguiente en jornada laboral normal.

- Meta 4. Normalizar 420 hurtos de energía en el año 2016:

Valor	Enero	Febrero	Marzo
Programado	420	420	420
Avance real	11	12	6

La USD durante el primer trimestre no logra cubrir un mínimo de 35 servicios eléctricos normalizados por presentar hurto de energía por mes, por lo cual se implementan las siguientes acciones:

- Se asigna un recurso para el análisis de hurtos detectados en el terreno.
- Se implementa la aplicación de WhatsApp para la denuncia de hurtos de energía por parte del personal técnico, en la que pueden remitir fotografías y videos que complementen la denuncia.
- Se programa una o dos cuadrillas, para que los viernes se dedique a la normalización de servicios eléctricos con hurtos.

d. Se monitorea mediante el GPS, a las cuadrillas que en el terreno atienden los hurtos. e. Los hurtos que se detectan durante el trabajo diario del personal técnico, se normalizan el mismo día. f. Se planteará un programa mensual para la atención de hurtos con la utilización de recurso de tiempo extraordinario.

- Meta 5. Disminuir a 2,5 días el tiempo de ejecución de servicios nuevos monofásicos:

Valor	Enero	Febrero	Marzo
Programado	2,5 días	2,5 días	2,5 días
Avance real	1,96 días	2,53 días	3,00 días

Durante los primeros dos meses, al USD contó con el apoyo de una cuadrilla exclusiva para la instalación de servicios nuevos, por medio de empresa contratada externamente, a partir de marzo 2016, la Sucursal asigna una cuadrilla exclusiva para la atención de estos trámites, por lo cual se implementan las siguientes acciones para disminuir el tiempo promedio de ejecución de servicios nuevos:

a. Con el fin de lograr el mayor porcentaje de servicios nuevos en primera visita, se realizan entrevistas en la ventanilla, para informar al cliente sobre los requisitos básicos para la prevista y así lograr una disminución en visitas fallidas y por ende en el tiempo de ejecución. b. Se agiliza la comunicación con las cuadrillas, al implementar la Tablet para la ejecución de todo tipo de trámite.

c. Se implementa la utilización de una línea de "WhatsApp" para consultas de clientes. d. Se revisan las rutas de las cuadrillas encargadas de la atención de los servicios nuevos. e. Se mantiene la prioridad en la ejecución de este tipo de trámites. f. Cuando el cliente se presenta al Area Comercial, el anfitrión y personal comercial le informan la fecha de visita, para que tenga todo listo previo a la instalación del nuevo servicio de electricidad. g. Se monitorea al personal técnico por medio del GPS. h. Se giran instrucciones para que cada dos horas se revise la agenda del encargado de asignación de órdenes, para la inmediata inspección o instalación.

- Meta 6. Lograr al menos un 50% de la gestión de cobro del total de sumas dejadas de facturar por hurtos de energía:

Valor	Enero	Febrero	Marzo
Programado	50%	50%	50%
Avance real	30,26%	22,95%	25,97%

En el primer trimestre del 2016, la USD ha presentado un parámetro bajo, no obstante, ha realizado las siguientes acciones con el fin de cumplir con la meta programada:

- Coordinar una capacitación para los técnicos de campo sobre este tema
- Asignar un motorizado para el análisis en el terreno, de los reportes de los lectores.
- Desconectar los servicios eléctricos que no atiendan la citación indicada en la F-312, para que se presenten en la Sucursal y se negocie el pago de la deuda.
- Coordinación con el Área Comercial, cuando existiera un trámite de suma dejada de facturar pendiente, para no generar servicios nuevos con medidor instalado.
- Desconectar el servicio eléctrico con notificación efectiva, previo a que se cargue el monto en la facturación, para lograr la firma de un convenio de partes.
- Coordinar con la Asesoría Jurídica Empresarial, ante cualquier duda al atender estos casos.
- Documentar adecuadamente cada uno de los casos ante posibles reclamos o denuncias ante la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP).
- Atender las apelaciones presentadas por los clientes de forma oportuna antes de que acudan a otras instancias.
- Dar seguimiento y control adecuado de los casos enviados a LASIMEE para las respectivas pruebas.
- Uso de la aplicación WhatsApp para el envío de imágenes de los hurtos de energía que respalden cada caso. A partir de abril 2016, esta meta le corresponderá a la Unidad de Recuperación y Gestión de Pérdidas de la Energía.

II Trimestre:

- Meta 1. Disminuir a 25 días el periodo medio de cobro durante el 2016:

Indicador	Enero	Febrero	Marzo	Acumulado I Trimestre	Abril	Mayo	Junio	Acumulado II Trimestre
Programado	25	25	25	25	25	25	25	25
Avance real	24,35	24,2	23,66	24,07	25,22	23,11	23,79	24,04

ABRIL> En Abril el saldo de las cuentas por cobrar fue de ¢3008.915.650,62 millones se multiplica por la constante 30,4375 que equivale a los días promedio de facturación mensual y esto se divide por el monto facturado mensual que fue de ¢3 630 773 970,00. En este mes la entrada en vigencia de un aumento tarifario y el cambio de la llave "localización" por número de "NISE" en las facturas, para el pago de las facturaciones de los clientes en agencias externas, afectó el monto del dinero pendiente, por lo que el indicador aumentó, sin embargo, no se varió el trabajo en la gestión de cobro, debido a que fue producto de un factor externo. MAYO> El saldo de las cuentas por cobrar fue de ¢2 882 624 358,12 y el monto facturado fue de ¢3 797 053 345,00. JUNIO> El saldo de las cuentas por cobrar fue de ¢3 037 292 921,12 y el monto facturado fue de ¢3 885 447 935,00.

- Meta 2. Instalar el 60% de los servicios nuevos en la primera visita:

Indicador	Enero	Febrero	Marzo	Acumulado I Trimestre	Abril	Mayo	Junio	Acumulado II Trimestre
Programado	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%
Avance real	81,03%	85,42%	80,77%	82.41%	71,57%	80,95%	72,73%	75,08%

Abril> Se ejecutaron en total 102 servicios nuevos de los cuales 73 fueron en primer visita. El Área Comercial se encuentra trabajando en una lista de chequeo de requisitos técnicos, que utilizarán los técnicos comerciales durante la entrevista con el cliente en ventanilla, con el fin de disminuir el rechazo de este tipo de servicios. MAYO> Se ejecutaron en total 189 servicios nuevos de los cuales 153 fueron en primer visita. Se asignaron dos cuadrillas fijas en atención de servicios nuevos, lo que nos permite mantener este indicador controlado, de igual manera, a la labor de ejecución de servicios nuevos, se le brinda un seguimiento de apoyo en una comunicación constante con el personal que labora en estas actividades, permitiendo que las directrices se apliquen prontamente en beneficio de los clientes. JUNIO> Se ejecutaron en total 121 servicios nuevos de los cuales 88 fueron en primer visita. Se laboró con dos cuadrillas fijas en la atención de estos trámites. El indicador se mantiene controlado.

- Meta 3. Disminuir el tiempo de reconexión por facturas pendientes de pago a 6 horas:

Indicador	Enero	Febrero	Marzo	Acumulado I Trimestre	Abril	Mayo	Junio	Acumulado II Trimestre
Programado	6	6	6	6	6	6	6	6
Avance real	4,83	4,74	5,12	4,9	4,8	5,37	5,23	5,13

ABRIL> La sumatoria de los tiempos de ejecución de las reconexiones fue de 3714,18 horas y se ejecutaron 773 reconexiones. Para la atención de estas órdenes la USD cuenta con personal laborando en jornada vespertina, no obstante si existiese un remanente para el día siguiente se asigna una cuadrilla en horario diurno. MAYO> La sumatoria de los tiempos de ejecución de las reconexiones fue de 4186,95 horas y se ejecutaron 779 reconexiones. Durante el mes se trabaja con dos cuadrillas, en algunos casos sea por vacaciones principalmente se envía una cuadrilla y un motorizado, no obstante, dada las condiciones de lluvia que ya estamos experimentando, se ha tenido que asignar a otro técnico del horario diurno para apoyar al personal del vespertino y así poder utilizar los dos vehículos, logrando así un mejor aprovechamiento de las rutas. Estos esfuerzos a veces no son suficientes porque no se logra una reducción de tiempo pero si logramos brindar el servicio oportunamente, es decir, se logra restablecer el servicio a nuestros clientes en más del 90% el mismo día. JUNIO> La sumatoria de los tiempos de ejecución de las reconexiones fue de 3672,48 horas y se ejecutaron 702 reconexiones. Se laboró con dos cuadrillas, cabe señalar que las condiciones climáticas, afectaron los tiempos de ejecución.

- Meta 4. Normalizar 420 hurtos de energía en el año 2016:

Indicador	Enero	Febrero	Marzo	Acumulado I Trimestre	Abril	Mayo	Junio	Acumulado II Trimestre
Programado	35	35	35	105	35	35	35	210
Avance real	11	17	13	41	33	27	50	151

Los datos de Abril, Mayo y Junio se obtienen de forma manual, mediante un conteo que realiza un funcionario del Área Técnica. Estos mismos casos se reportan a la Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía mediante la fórmula F-312 "Ilícito en el suministro eléctrico". Como acción de mejora se asigna un trámite diario a

las cuadrillas que trabajan en la instalación de servicios nuevos y el personal que labora reconectando en horas de la tarde también se le asignan casos de hurtos. Se gira la directriz que todo el personal que labora en el campo debe reportar los hurtos encontrados. Como acuerdo de reunión de Dirección en Junio se indicó que las conexiones directas que se normalicen se contarán como hurtos para alimentar este indicador.

- Meta 5. Disminuir a 2,5 días el tiempo de ejecución de servicios nuevos monofásicos:

Indicador	Enero	Febrero	Marzo	Acumulado I Trimestre	Abril	Mayo	Junio	Acumulado II Trimestre
Programado	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5
Avance real	1,96	2,53	2,8	2,43	2,77	2,32	2,49	2,53

ABRIL> La sumatoria del total de ordenes ejecutadas fue de 283 días y se instalaron 102 servicios nuevos. En este mes se acuerda en reunión hacer una revisión interna del proceso con el fin de mejorar el tiempo en la atención de estos trámites. MAYO> La sumatoria del total de ordenes ejecutadas fue de 439 días y se ejecutaron 189 servicios nuevos. Para este mes, se logra una disminución en el tiempo de ejecución con respecto al mes anterior, para esto fue necesario asignar dos cuadrillas y en casos especiales se debe asignar una tercer cuadrilla para dar apoyo y poder cubrir todos los sectores, cuando por alguna razón los trámites van quedando ajustados de tiempo. Es importante mencionar que las cuadrillas realizan de una vez la inspección previa y su ejecución cuando procede. En la ruta diaria de trabajo se subrayan los servicios nuevos que tienen prioridad, esto varía de acuerdo a la cantidad de servicios nuevos que se asignan diariamente. Cada cuadrilla lleva como mínimo 15 solicitudes por día. JUNIO> La sumatoria del total de ordenes ejecutadas fue de 301 días y se ejecutaron 121 servicios nuevos. se designaron dos cuadrillas diarias fijas y una adicional cuando fue necesario. Las cuadrillas realizan la inspección previa y a los servicios eléctricos que se les da el visto bueno, se procede a conectar el mismo día de la visita. Se brinda seguimiento diario a los trámites, dando prioridad a aquellos que se van ejecutando con limitación de días. A cada cuadrilla se le asigna un promedio de 15 trámites diarios.

- Meta 6. Lograr al menos un 50% de la gestión de cobro del total de sumas dejadas de facturar por hurtos de energía:

Indicador	Enero	Febrero	Marzo	Acumulado I Trimestre	Abril	Mayo	Junio	Acumulado II Trimestre
Programado	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
Avance real	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	67%

ABRIL> Se detecta una subfacturación en un servicio por lo que se gestiona el cobro de ¢37,940, de los cuales se recupera el monto total. MAYO> Se gestiona el cobro de ¢387,800 y se recupera el monto total. JUNIO> No se gestiona el cobro de ningún monto.

3. Indicadores Plan de Contingencia

El Plan de contingencia, es un tipo de plan que ayudará a controlar una situación de emergencia, minimizando así sus consecuencias negativas. Propone procedimientos alternativos, para reaccionar ante alguna contingencia interna o externa que afecte alguna de las funciones. Se consolida en el plan estratégico institucional.

De acuerdo con el eje de contingencia No.02 "Diversificación y sostenibilidad de fuentes de ingreso", la Dirección Comercialización deberá establecer sus planes de acción en los siguientes aspectos:

1. Mantener los ingresos por ventas de energía
2. Desarrollar negocios complementarios
3. Fortalecer la gestión de cobro de los clientes

Por medio de estas acciones, se logrará llegar al nuevo estado deseado, "Lograr la solvencia financiera mediante condiciones positivas y sostenibles de flujo de caja y resultados de la empresa en el año 2016.

➤ **Indicadores del Plan de Contingencia 2015:** Periodo de mayo a diciembre 2015:

- I. **Porcentaje de reducción de morosidad:** Promedio Pendiente de facturación: ¢1 142 604 325.99, facturas pendientes de cobro por mes: 57 694, sumatoria de acciones de gestión de cobro: 21 004.

- II. **Acciones reducción de morosidad:** Promedio de clientes con correos electrónicos registrados: 8 025.67, clientes con celular registrado: 31 101.67, acciones de gestión de cobro administrativas: 21 272.25, ordenes de desconexión gestionadas: 1 322.33, ordenes de desconexiones ejecutadas: 1043.17, reconexiones ejecutadas: 830.17, relación desconexiones vs reconexiones: 80.35%.
- III. **Control de gastos de viáticos y extras:** Promedio de viáticos y extras: ¢3 394 511.78, viáticos: ¢1 034 774.31, extras: ¢2 359 737.48, cantidad de horas extras en promedio: 394, sumatoria horas extras: 4 692.
- IV. **Disminución costos de comercialización:** promedio de gasto acumulado correspondiente al periodo comprendido entre mayo a noviembre 2015: ¢ 1 490 227.43, sumatoria de gastos acumulado: ¢10 431 592.00.
- V. **Cumplimiento de proyecto de supresión de facturas:** promedio de supresión de factura de mayo a diciembre 2015: 1 671, sumatoria de facturas suprimidas: 13 368.
- **Indicadores del Plan de Contingencia 2016:** Periodo de enero a junio 2016:
- i. **Porcentaje de rentabilidad de servicios complementarios:** Porcentaje de rentabilidad por dependencia: 15.25%, ingreso: ¢1 885 715.41 en promedio, sumatoria de ingresos: ¢11 314 292.45. costos promedio: ¢1 636 277.76, sumatoria de costos: ¢9 817 666.54, utilidad promedio: ¢249 437.65, sumatoria de utilidad: ¢1 496 625.91.
- ii. **Porcentaje de reducción de morosidad:** Promedio Pendiente de facturación: ¢1 096 967 581.95, facturas pendientes de cobro por mes: 53 081, acciones de gestión de cobro en promedio: 322 011.
- iii. **Acciones reducción de morosidad:** Promedio de clientes con correos electrónicos registrados: 13 509.50, clientes con celular registrado: 36 034.50, acciones de gestión de cobro administrativas: 53 800.50, ordenes de desconexión gestionadas: 1 692.50, ordenes de desconexiones ejecutadas:

1 105.67, reconexiones ejecutadas: 880.33, relación desconexiones vs reconexiones: 80.03%.

- iv. **Disminución costos de comercialización:** promedio de gasto acumulado correspondiente al periodo comprendido entre enero a junio 2016: ¢ 194 503 639.17, sumatoria de gastos acumulado: ¢ 1 167 021 835.00.
- v. **Cumplimiento de proyecto de supresión de facturas:** promedio de supresión de factura de enero a junio 2016: 43 465.33, sumatoria de facturas suprimidas: 260 792.

Estado de los proyectos más relevantes desde el inicio de la gestión y de los que dejó pendientes de concluir:

i. Proyecto de interrogación remota:

A partir de abril de 2007, el antiguo Departamento de Servicios Técnicos y la Unidad Sucursal Desamparados, coordinaron la puesta en marcha para implementar el proyecto (AMR), que consiste en interrogación de la lectura del consumo de energía eléctrica; por medio de radio frecuencia.

El objetivo del proyecto consistía en "Modernizar los equipos de medición acorde con los avances tecnológicos y garantizar el registro de medición y la confiabilidad en la facturación, orientados en brindar un excelente servicio al cliente".

El alcance es cumplir con la implementación del proyecto y establecer las bases para futuros proyectos.

El área de acción escogida fue:

- Cantón: Desamparados
- Distrito: Gravilias
- Urbanizaciones: Lomas de Salitral, El Porvenir, Los Dorados, Metrópolis y Desamparados Centro

El segmento de mercado escogido fue clientes residenciales y generales con consumos menores a 3000 kWh.

La meta fue concluir con la Instalación de 11 000 equipos de medición con tecnología AMR para el 2009.

Dentro de los objetivos específicos se encontraron:

- Modernizar los equipos de medición de acuerdo con la tecnología de red fija AMR, en el área definida para el proyecto.
- Oportunidad de mejorar la calidad y rapidez en el proceso de la facturación.
- Posicionar una imagen de acuerdo con las tecnologías de las empresas similares a la nuestra, tanto en Costa Rica como en países desarrollados.

Las ventajas del Sistema de red fija incluyen:

- Cuenta con alarmas para reportes de incidentes y eventos, interrupción de potencial violación de seguridad entre otros y emite reportes.
- La tecnología proporciona 80 canales, para recolección de datos en forma simultánea en cada concentrador, equivale a 3800 lecturas por segundo.
- Cuenta con intervalos, o sea que se puede determinar el consumo de un cliente en periodos de 15 minutos.
- Radio frecuencia de espectro extendido de 900 a 928 MHz, sin necesidad de una licencia (Consultado en la Oficina de Control de Radio de Costa Rica).
- Consulta de información en tiempo real.
- No hay límites en la interrogación de datos ya que se reduce el costo por la utilización de la red de datos de la CNFL.

Las ventajas a nivel administrativo y comercial se establecen:

- Información en tiempo real, para la facturación y atención al cliente.
- Agilidad: la lectura del total de registros se realiza en menos de 5 minutos.
- Confiabilidad en los registros.
- Liberación de recursos: por cada 900 registros de lectura, se ahorra un día laboral de un lector y se aprovecha en otras labores técnicas.
- Ayuda en la resolución de casos con Responsabilidad Civil.
- Disminución de riesgos potenciales a nivel laboral y social.

A la fecha, el proyecto ha tenido estabilidad en el AMR, se han presentado algunos inconvenientes en la comunicación, productos de situaciones tales como:

1. Daño en una de las antenas utilizadas para la lectura del concentrador.
2. Avería en los enlaces de fibra óptica.
3. Daño en el medidor o la tarjeta de radio frecuencia.
4. Modificaciones en la infraestructura por parte del cliente que afectan el enlace entre el medidor y el concentrador.

Se ha sostenido un contrato de soporte y mantenimiento con el fabricante del sistema, que ha incluido la actualización del software y la resolución de casos específicos.

En la tabla No. 03 se muestran las cantidades de medidores adquiridos a partir del año 2005 para el Sistema AMR de Itron:

Tabla No. 03			
Etapa	Equipo	Referencia	Total
Primera	400 módulos	CD-269-2005	400
Segunda	6 300 módulos	Licitación 01-2007	6300
Tercera	5 000 medidores	Licitación 01-2008	5000
Cuarta	560 medidores	Licitación 2011	560
Total:			12 260

Las inversiones realizadas en equipos se detallan en la tabla No. 04

Tabla No. 04		
Etapa	Proceso de compra	Monto en colones
Primera	Contratación directa 269-2005	¢25 000 000.00
Segunda	Licitación Pública 2007	274 680 000.00
Tercera	Licitación Pública 2008	188 931 960.00
Cuarta	Licitación Pública 2011	52 826 792.72
Total:		¢ 541 438 752.72

El costo por licenciamiento por concepto de soporte y mantenimiento anual es de \$8 480.00, se encontraba vigente hasta mayo 2016.

En lo que respecta a la instalación de medidores, para diciembre 2010, se tenían instalados 5492 medidores, de los cuales 3000 fueron producto de la contratación de mano de obra externa.

Para el 2011, se instalaron 5733 medidores según lo detalla la contratación de mano de obra No. 2011PP-002555-ACL. Al 30 de setiembre del 2011 se mantienen instalados 11 225.

La diferencia entre medidores comprados e instalados, se debe a las averías en los equipos de medición y en el radio de comunicación, ya que se han tenido que retirar.

Actualmente existen 10 555 medidores de interrogación remota instalados en el área de cobertura de la Unidad Sucursal Desamparados, de los cuales un 6.44% no se leen automáticamente por el software network admin app.

Los 10 555 medidores se dividen en: 10 452 medidores de tarifa residencial y 104 medidores de tarifa residencial horaria.

ii. **Proyecto de jornada vespertina:**

Mediante el oficio 4150-0749-2015 del 07 de diciembre del 2015, se remite a la Dirección Comercialización, el perfil del proyecto de "implementación del horario vespertino para el Área Técnica de la Unidad Sucursal Desamparados", que tienen como objetivo general la ampliación del horario en el Área Técnica para la ejecución de reconexiones de servicios eléctricos y atención de otros servicios.

Este proyecto requería definir el horario de trabajo para el personal que se desplazaba bajo esta modalidad. Revisar los contratos de trabajo con la Unidad de Talento Humano, Gestionar los requerimientos tanto de la flotilla vehicular como del equipo y herramientas de trabajo. Nombrar a un ingeniero responsable de la supervisión y asignación de las actividades, que sirviera de apoyo a la Jefatura del Área Técnica.

Además de revisar el nivel de morosidad comparado con el promedio del resto de sucursales, lo cual dio como resultado ₡710 000 000.00 en promedio.

Posteriormente, definir los beneficios del proyecto, los cuales se citan a continuación:

- Habilitar los días viernes para ejecutar cortas por falta de pago y mejorar la recuperación del pendiente.
- Mejorar la capacidad de respuesta para la reconexión de los servicios eléctricos.
- Disminuir el gasto en pago de tiempo extraordinario.
- Flexibilidad de horario.
- Aumento de productividad.

Mediante el oficio 2601-0021-2016, la Unidad de Talento Humano se comunica la modificación de los contratos de trabajo de seis funcionarios, nombramiento en propiedad de cinco de ellos y la generación de los contratos de disponibilidad a la jefatura del área como su asistente.

A partir del 04 de enero del 2016, da inicio la ampliación del horario en la Sucursal Desamparados y aproximadamente seis meses en el resto de las Sucursales.

Administración de los recursos financieros asignados durante la gestión:

Presupuestos:

✓ POI-Presupuesto 2010:

Durante el periodo presupuestario 2010, los compromisos más relevantes se presentaron en la partida de "servicios", principalmente con los pagos por el arrendamiento del Edificio y Parqueo de la Sucursal, se brindó mantenimiento al rótulo "CNFL" ubicado frente al Edificio, como lo especifica el Siaco No. 3089 se ejecutó la contratación de mano de obra para cambios de medidores eléctricos monofásicos. En la partida de "materiales y suministros", se realizaron las compras de tóner para las impresoras ubicadas tanto en los Edificios como los módulos de atención, ubicados en el ICE Desamparados, ICE Tres Ríos y Peri mercados en San Rafael, se adquieren las cintas para rotuladoras que permiten identificar los servicios eléctricos en el terreno, por otro lado se adquiere un software para el proyecto de interrogación remota. Respecto a la partida de "bienes duraderos", los compromisos se adquieren para compra de sillas ergonómicas debido al fin de vida útil, se compran locker de 12 compartimientos para la utilización en el Área Técnica, se remodela el mobiliario del módulo en peri mercados, compra de un puerto óptico para la toma de lecturas de los medidores de tarifa residencial horaria, sumadoras para el área de recaudación, una unidad de aire acondicionado para la oficina de radio de comunicaciones, estructura para custodia de equipo para auditorías energéticas, binoculares, cámaras digitales, sistema de alarma contra incendio en cumplimiento de la norma de seguridad y walkie talkie para la brigada de emergencias.

✓ **POI-Presupuesto 2011:**

En la partida presupuestaria de "servicios", los compromisos corresponden a: pago de alquiler del Edificio y Parqueo de la Sucursal, reparación de un medidor de puesta a tierra y la contratación de mano de obra No. 2011PP-002555-ACL en la que se ejecutaron 5513 cambios de medidores ubicados en el área del Proyecto AMR. Respecto a la partida de "materiales y suministros", las compras realizadas fueron: tóner, cintas para rotuladoras con el fin de fortalecer el proyecto de rotulación de servicios eléctricos en el terreno y expedientes de cada cliente. Las compras registradas en la partida presupuestaria "bienes duraderos", corresponden a: compra de silla tipo secretarial, equipo especializado para uso del Área Técnica, cámaras de seguridad por robo y ubicación en lugares estratégicos, contadora de monedas por fin de vida útil y rotuladoras.

✓ **POI-Presupuesto 2012:**

El pasado 21 de noviembre del 2011, el Departamento Financiero, comunicó mediante el oficio 3330-153-2011, la aprobación correspondiente al Presupuesto Ordinario de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, para el 2012, por parte de la Contraloría General de la República.

De acuerdo con el Procedimiento Control y Evaluación del Presupuesto, se procedió a ejecutar monetariamente, el contenido presupuestario, de cada una de las partidas presupuestarias, asignadas a la Sucursal de Desamparados.

Por medio de los procesos técnicos institucionales, transacciones y operaciones financieras, logramos de manera apropiada y racional, administrar los fondos públicos asignados a esta dependencia, adquiriendo bienes y servicios, que permitieron realizar las actividades operativas, para cumplir con las políticas, metas y objetivos enmarcados en la planificación de nuestra empresa.

Los informes mensuales de gestión presupuestaria, fueron de gran importancia en el control de los resultados del uso de los recursos, para conocimiento e implementación de acciones correctivas, tendientes a lograr el alcance de objetivos específicos, medición de la ejecución presupuestaria en cada objeto de gasto, con el propósito de

mantener a la dependencia dentro de los límites previstos en el presupuesto aprobado y ante la restricción de gasto emitida por la Gerencia General.

Durante este periodo presupuestario, se presentaron situaciones relevantes, que requirieron de modificaciones internas al presupuesto y/o solicitudes de recurso nuevo, que aumentaron y disminuyeron los montos establecidos para cada gasto en esta dependencia, pero que fueron vitales para la continuación de proyectos tales como el de "Interrogación Remota", adquisición de cámaras de seguridad, reparación de alarma contra robos, pagos por el Convenio de Cooperación con Correos de Costa Rica para la distribución de facturas y la adquisición de urgencia de un sistema de energía eléctrica ininterrumpida (UPS), por problemas de funcionamiento.

➤ **Partida presupuestaria 710 "Servicios":**

1. La solicitud de suministros de servicio No. 931, se confeccionó debido al evento presentado el 10 de abril del 2012, cuando la UPS de la Sucursal, marca APC Symmetra, requirió del cambio urgente de las 30 baterías para que volviera a funcionar, mientras se solicitaba una nueva. Este compromiso se asignó al objeto de gasto No. 192 "Mantenimiento y reparación de otros equipos" estimado en ₡570.000.00, siendo adjudicado al proveedor "Servi-electrónica Tac S.A. "cédula jurídica 3-101-176892, factura No. 26662.
2. La solicitud de suministro de servicio No. 140, se generó con el fin de realizar los pagos por el arrendamiento del parqueo de la Sucursal, durante el 2012, por un total de ₡6.200.000.00, asignados en el objeto de gasto No. 121 "Alquiler de terrenos" y adjudicada a la empresa "Mey Wah, s.a."
3. La solicitud de suministro de servicios No. 139, se formuló con el fin de realizar los pagos por el arrendamiento del Edificio utilizado para las oficinas comerciales y administrativas de la Sucursal, por un total de ₡13.030.800.00, asignados en el objeto de gasto No. 127 "Oficinas", y adjudicada a la empresa "Mey Wah, s.a."

➤ **Partida presupuestaria 730 "Materiales y suministros":**

- a. La solicitud de compra de materiales y suministros No. 2082, se generó, para adquirir tóner para las impresoras marca Lexmark, modelo x464 ubicadas en diferentes áreas de la Sucursal, por un total de ¢660.00.00, asignados en el objeto de gasto No. 349 "Útiles y materiales de oficina y cómputo", adjudicada a la empresa "Tele Rad Telecomunicaciones Radio digitales s.a."
- b. La solicitud de compra de materiales y suministros No. 1498, se confeccionó, con el fin de comprar tóner para la impresora marca Lexmark, modelo C792, que fue entregada en sustitución de la impresora marca Xerox, por el Departamento de Consumidores a la Sucursal, para la emisión de facturas. El gasto se estimó en ¢1.080.000.00 en el objeto de gasto No.349 "Útiles y materiales de oficina y cómputo", adjudicada a la empresa "Tele Rad Telecomunicaciones Radio digitales s.a. "
- c. La solicitud de compra de materiales y suministros No. 1421, se elaboró, con el propósito de adquirir cintas para rotuladoras Rhino Pro-5000, en el proyecto de "Rotulación de Servicios Eléctricos", por un monto total de ¢1.360.000.00, asignados en el objeto de gasto No. 364 "Otros útiles, materiales y suministros", adjudicada a la empresa "Sumo, servicios universales en máquinas de oficina s.a. "
- d. La solicitud de compra de materiales y suministros No. 272, se incluyó con el fin de adquirir tóner para otras impresoras de la Sucursal y módulos de atención al cliente, por un total de ¢3.355.000.00, asignados en el objeto de gasto No. 349 "Útiles y materiales de oficina y cómputo", adjudicada a la empresa "I.S. productos de oficina Centroamérica s.a."
- e. La solicitud de compra de materiales y suministros No. 192, se confeccionó con el fin de adquirir cintas Dymo para rotuladoras Rhino Pro-5000, utilizadas en las labores técnicas, por un monto estimado de ¢1.993.320.00, asignados en el objeto de gasto No. 364 "Otros útiles,

materiales y suministros", adjudicada a la empresa "Tres M Costa Rica s.a."

➤ **Partida presupuestaria 770 Bienes duraderos:**

- i. La solicitud de compra de materiales y suministros No. 2106, se incluyó con el fin de adquirir una nueva UPS para la Sucursal, por el fin de vida útil de la UPS marca APC, el gasto se estimó en ₡12.552.000.00, asignado en el objeto de gasto No. 413 "Maquinaria y Equipo diverso", adjudicada a la empresa "Grupo Electrotécnica".
- ii. La solicitud de compra de materiales y suministros No. 2202, para cubrir las necesidades de sustitución de sumadoras y sillas ergonómicas utilidad en la Sección Técnica Comercial. Los gastos se asignaron en el objeto de gasto No. 403 "Equipo y mobiliario de oficina", por los montos ₡80.000.00 y ₡83.000.00 según orden de artículos mencionados. La compra se adjudicó a la empresa "Compañía Técnica y Comercial SATEC, S.A."
- iii. La solicitud de compra de materiales y suministros No. 1503, se generó ante la necesidad de sustituir la cámara de seguridad S3 DX8100 C1 ubicada en el parqueo de la Sucursal, el gasto se estimó por un total de ₡700.000.00, asignados en el objeto de gasto No. 413 "Maquinaria y Equipo diverso", adjudicada a la empresa "Domótica".
- iv. La solicitud de compra de materiales y suministros No. 1429, se formuló para sustituir los faxes utilizados en la Sección Técnica de Campo y Sección Técnica Comercial, el gasto se estimó en un total de ₡190.000.00, asignado en el objeto de gasto No. 403 "Equipo y mobiliario de oficina". La compra fue adjudicada a la empresa "Compañía técnica y comercial SATEC S.A."
- v. La solicitud de compra de materiales y suministros No. 1434, se confeccionó para adquirir, sillas ergonómicas requeridas en la Sucursal, como parte de las necesidades de sustitución por fin de vida útil de estos activos, el gasto se estimó en ₡320.000.00, asignados en el objeto de gasto No. 403 "Equipo y mobiliario de oficina", la compra fue adjudicada a la empresa "Mobi centro Ltda."

- vi. La solicitud de compra de materiales y suministros No. 1425, se incluyó para comprar por sustitución por fin de vida útil de un intercomunicador, ubicado en el área de la bóveda, el gasto se estimó en ₡200.000.00, asignados en el objeto de gasto No. 413 "Maquinaria y equipo diverso", adjudicada a la empresa "Controles eléctricos de Costa Rica s.a."
- vii. La solicitud de compra de materiales y suministros No. 1424, se generó con el fin de adquirir dos UPS, necesarias para el respaldo de la información de los equipos de medición, ubicados en el área de cobertura del Proyecto de "Interrogación remota", el gasto fue estimado en ₡90.000.00, asignados en el objeto de gasto No. 413 "Maquinaria y equipo diverso", adjudicada a la empresa "Spectrum Multimedia s.a."

➤ **Partida presupuestaria 780 "Transferencias Corrientes":**

En esta partida presupuestaria se confeccionaron 55 solicitudes durante el 2012 por parte de la Sucursal, para una compensación total de ₡ 6 783 170.82.

✓ **POI-Presupuesto 2013:**

- ✦ Partida presupuestaria 710 "Servicios": Los compromisos correspondieron a: Alquiler de Edificio, Alquiler de Parqueo y la reparación del equipo AEMC-3711-3731.
- ✦ Partida presupuestaria 730 "Materiales y suministros": compra de tóner para las impresoras de ambos edificios, cintas para rotuladoras utilizadas en labores técnicas y administrativas, lámparas detectoras de billetes falsos y una lámpara de emergencias en atención al informe presentado por la brigada de emergencia.
- ✦ Partida presupuestaria 770 "Bienes duraderos": adquisición de engrapadora industrial para labores administrativas, cambio de fax para uso en Área Comercial y sumadoras para el uso en área de recaudación.

✓ **POI-Presupuesto 2014:**

De acuerdo con la asignación de contenido presupuestario para la compra de herramientas y equipo especializado, para las Áreas Técnicas de las Sucursales, las partidas presupuestarias de materiales y suministros al igual que la de bienes duraderos de la Sucursal Desamparados, se incrementó en comparación con los recursos financieros asignados al inicio del año. Las herramientas y equipos fueron adquiridos de acuerdo con cada necesidad y entregados a las jefaturas de área para su respectiva asignación.

- ✦ Partida presupuestaria 710 "Servicios": Alquiler de edificio y Alquiler de Parqueo, los dos compromisos se realizan a favor del proveedor "Mey Wah, s.a."
- ✦ Partida presupuestaria 730 "Materiales y suministros": dos compra de cintas para rotuladoras, tóner para impresoras, dos detectores de tensión, cuatro ratchet espiga, cuatro extensión de espiga, cuatro desatornilladores aislados planos, cuatro desatornilladores aislados Phillips, cuatro llaves francesas, cuatro alicates universales, cuatro maletines porta herramientas.
- ✦ Partida presupuestaria 770 "Bienes duraderos": tres cámaras fotográficas, cuarenta y seis voltiamperímetros, cuarenta y cinco binoculares, nueve medidores de resistencia de tierra, diecisiete rotuladoras, diez taladros inalámbricos, cinco máquinas de soldar, tres esmeriladoras, dos aires acondicionados para el Área Técnica de Desamparados por fin de vida útil un aire acondicionado nuevo para oficina del encargado de reclamos de daños con responsabilidad civil, guillotina semi-automática para corte de facturas y silla ergonómica especial por recomendación médica para la funcionaria Arelys González.

✓ **POI-Presupuesto 2015:**

Producto del cumplimiento de recomendaciones de la auditoria interna y la asignación de contenido presupuestario, para adquirir equipo especializado que no se pudo adquirir el año anterior, el presupuesto de la Sucursal se ve incrementado.

- Partida presupuestaria 710 "Servicios": Los compromisos corresponden a los alquileres tanto del edificio como el parqueo de la Sucursal. Además de la ampliación de la contratación de mano de obra para instalación de acometidas y medidores No. 2014PP-000517-ACL. Incluyen también, los compromisos por la compra de 60 baterías que debían ser sustituidas en la UPS por fin de vida útil así como el contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de este equipo.
- Partida presupuestaria 730 "Materiales y suministros": Compra de tóner para impresoras y compra de cintas para rotuladoras.
- Partida presupuestaria 770 "Bienes duraderos": Compra de dos sillas ergonómicas especiales por recomendación médica para el funcionario Sidney Castillo y mi persona, cinco máquinas de compresión inalámbricas, sillas para sustitución por deterioro, tres taladros inalámbricos, una esmeriladora, dos voltiamperímetros y cuarenta odómetros en cumplimiento al AUD-074-2014 para uso en las Sucursales.

✓ **POI-Presupuesto 2016:**

Los datos suministrados corresponden a lo ejecutado al 01 de setiembre del 2016.

- Partida presupuestaria 710 "Servicios": Alquiler del edificio y parqueo de la Sucursal. Pago de las últimas ejecuciones de cambios de medidor y servicios nuevos, de la contratación de mano de obra externa No. 2015PP-001269-ACL y Pago por aproximadamente 260 063 facturas distribuidas por Correos de Costa Rica en las áreas de cobertura de las Sucursales.
- Partida presupuestaria 730 "Materiales y suministros": Compra de tóner y botella de desecho para la impresora que se utilizó para la impresión de facturas de energía y demanda.
- Partida presupuestaria 770 "Bienes duraderos": compra de rotuladora de escritorio para uso administrativo, odómetro requerido para labores en el proceso de gestión social, tres taladros inalámbricos para uso en labores técnicas, cinco sillones tipo secretarial para sustitución por fin de vida útil de

sillas ubicadas en el área comercial y técnica y silla ergonómica especial por recomendación médica para Wendy Zamora Salazar.

↳ **Estado actual de cumplimiento de instrucciones giradas por la Contraloría General de la República o cualquier otro órgano de control externo:**

1. Auditorías externas del SGI:

- **Agosto 2015:** De acuerdo con el hallazgo No. 04 de la auditoría realizada por INTECO en agosto 2015, se generó la Acción Correctiva mediante la F-400, debido a que se detectaron los siguientes incumplimientos en Control Operacional:

Sucursal Desamparados:

A- En recorrido en el área de parqueo se encuentran envases de 15W40 y líquido de dirección hidráulica, los cuales no cuentan con su respectiva hoja de seguridad. Así mismo se detecta en estacionamiento de motos un envase con producto líquido sin su respectiva identificación no pudiéndose identificar su peligrosidad.

B- Se detectan residuos varios metálicos, de madera y plástico cercano a bodega de reciclaje de cable.

C y K- En oficina de vigilancia no se cuenta con una zona segura donde se proceda con la descarga del arma cuando se realizan cambios de turno. (Nota: este hallazgo aplica tanto para Sucursal Desamparados como para Sucursal Escazú)

D- Ausencia de rotulación que identifique la salida de emergencias en zona de parqueo.

Investigación causa raíz:

1-A ¿Por qué se encuentra en el área de parqueo distintos líquidos, los cuales no cuentan con hoja de seguridad? R/ Estos líquidos no cuentan con hoja de seguridad debido a que no son de uso oficial en la empresa, sino fueron utilizados por cuenta propia por personal de la sucursal.

1-B ¿Por qué se detectan residuos varios cercanos a la bodega de reciclaje de cable?
R/ Por ausencia de controles más estrictos y concientización de colaboradores.

1-C-K ¿Por qué en la oficina de vigilancia no se cuenta con una zona segura para descarga de armas de fuego? R/ Por falta de un plan para tal fin del proveedor interno Área Seguridad.

1-D ¿Por qué no existe rotulación de salida de emergencia en zona de parqueo? R/
Esto se da porque el anterior rotulo se deterioró y se desprendió de la pared sin su sustitución.

2-A ¿Por qué se utilizan líquidos no autorizados dentro de la sucursal? R/ Falta de controles más estrictos y concientización del personal.

2-C-K ¿Por qué no existe un plan por parte del proveedor interno Área Seguridad? R/
Falta de previsión y exigencia de parte del propio proveedor interno y de la Dirección Comercialización como cliente.

2-D ¿Por qué al desprenderse el rótulo no se sustituyó? R/ Falta de mayor celeridad en la aplicación de los controles.

Basados en la investigación expuesta, se detectan 3 distintas causas para el hallazgo expuesto: Incumplimiento A -B Ausencia de controles más estrictos y falta de concientización del personal. Incumplimiento C-K Falta de previsión y exigencia de parte del propio proveedor interno y de la Dirección Comercialización como cliente. Incumplimiento D- Falta de mayor celeridad en la aplicación de los controles.

Plan de acción:

Actividad	Responsable	Plazo
1- Retirar los líquidos y residuos varios encontrados.	1-Walter Fallas M., Gestor SGI Sucursal Desamparados.	1-25 de Setiembre del 2015.
2- Se emitirá comunicado por parte de la Dirección Comercialización para aclarar y delimitar responsabilidades en los incumplimientos A-B y D.	2-Adán Marchena L., Sub Director Comercialización.	2-09 de Octubre del 2015.
3- Llevar a cabo una charla de motivación y concientización sobre el mantenimiento en los controles operacionales en Unidad Sucursal Desamparados.	3-Walter Fallas M., Gestor SGI Sucursal Desamparados.	3-13 de Noviembre del 2015.
4- Se propiciará reunión con representantes de área seguridad con el fin de establecer un plan a desarrollar para la atención de los incumplimientos C y K.	4-Jacqueline Mora R., Armando Marín Z., Jorge Brenes M., Walter Fallas M. y Juan Carlos Valenciano P.	4-20 de Noviembre del 2015.
5- Adquirir y colocar el retulo respectivo en la zona de seguridad del área de parqueo.	5-Walter Fallas M., Gestor SGI Sucursal Desamparados.	5-27 de Noviembre del 2015.

- **Agosto 2016:** De acuerdo con el hallazgo 1ª A.E. 2016 - Ref. NC 07-B de la auditoría realizada por INTECO en agosto 2016, se generó la Acción Correctiva mediante la F-400, debido a que se detectaron los siguientes incumplimientos en Control Operacional:

Se detectan los siguientes incumplimientos en Seguimiento y medición de los procesos: B-En la sucursal de Desamparados el indicador "Tiempo de atención de clientes" no se evaluó durante los primeros dos meses del año 2016. (8.2.3, ISO 9001).

Investigación causa raíz:

Se utiliza el método del "¿Por qué?":

1-Por qué no se evaluó el Indicador "Tiempo de atención de clientes" durante los primeros dos meses del año 2016 en la Sucursal Desamparados? Porque era una tarea asignada únicamente al gestor del área. Por qué era una tarea asignada únicamente al gestor del área? Porque no se había girado la respectiva instrucción por parte de la Jefatura de la persona suplente en caso de que el gestor no estuviera disponible para la toma de tiempos.

Con base en la investigación realizada se determinó que la causa de que se detecten incumplimientos en Seguimiento y medición de los procesos en la Sucursal de Desamparados sobre el indicador "Tiempo de atención de clientes" que no fue evaluado durante los primeros dos meses del año 2016, se debió a la ausencia de instrucciones precisas al personal para definir las responsabilidades y la puesta en

producción de una herramienta para este fin. Sin embargo es importante indicar que dicha situación fue subsanada en el mes de Marzo, 2016, y hasta la fecha Agosto 2016 no se ha detectado ningún problema al respecto, gracias a las medidas que tomó la Jefatura respectiva.

Plan de acción:

DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN		
Actividad	Responsable	Plazo
1-Definir los roles del recurso humano que atenderá el tema y evidenciarlo.	1-Sr. Gerardo Mora, Jefatura Sucursal Desamparados	1-30 setiembre 2016
2-Implementar una herramienta digital para aplicar en la toma de la muestra de los indicadores que miden el tiempo de espera de los clientes en todas las Sucursales de la Dirección Comercialización.	2-Equipo Gestor y Director Comercialización.	2- 15 Octubre 2016

2. Defensoría de los habitantes:

- ✓ **Nov-2008:** Caso Sra. Sidey Piedra Vega, localización 46-5510-0400, oficio de ingreso 12202-2008-DHR-(GA), oficio de salida SD-734-2008, asunto: Conexión eléctrica ilegal de un vecino sobre la red secundaria propiedad de la CNFL S.A. El 09 de julio de 2008 se presentó la señora Milady Diaz Galeano a la Sucursal de Desamparados para regularizar la situación antes expuesta, donde se tramitó la solicitud de servicio nuevo 4306081-02 y el 10 de julio de 2008 se instaló el medidor número 1068032, con lectura 000, fábrica N° 47318603, sello gris N° 168926 y se le asignó la localización 46-5510-0400. El 28 de noviembre de 2008 como seguimiento a este caso, se realizó una inspección técnica para valorar condiciones de dicho servicio y el resultado fue favorable, se determinó que el equipo de medición presenta condiciones normales de funcionamiento, que el nivel del voltaje se encuentra dentro del rango permitido por la Norma Técnica Eléctrica de la ARESEP (121/242 voltios). El promedio de consumo de la energía eléctrica es de 243 KWh mensual. Cabe mencionar que este cliente tiene las obligaciones al día con esta institución.

- ✓ **Mayo 2010:** Caso Sra. Iris Esquivel Barrantes, oficio de ingreso LO-05359-2010-DHR, oficio de salida SD-0393-2010, asunto: solicita la finalización del trabajo iniciado en la propiedad ubicada en Aserrí. Le manifiesto que, el trabajo solicitado por la Sra. Esquivel Barrantes, no le corresponde a nuestra empresa,

ya que de acuerdo con lo que establece el procedimiento y la norma técnica de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP) AR-NTACO "Instalación y equipamiento de acometidas eléctricas"; este trabajo es competencia de la cliente, para que la CNFL pueda instalar el servicio eléctrico solicitado. El hecho que dicho trabajo lo realizara un funcionario, se aclara que no lo hizo a nombre de nuestra representada sino por cuenta propia, como lo hubiera pasado con cualquier electricista contratado para tal efecto.

3. Sala constitucional (recursos de amparo):

- i. **Set-2008:** Caso Sra. Xiomara Bustamante Torres, oficio de ingreso 08-012332-0007-CO, oficio de salida SD-0581-2008, asunto: Por escrito del 29 de enero del año en curso (folio 13), solicitó al Jefe de Mantenimiento de Redes Eléctricas del Instituto recurrido, que procedieran a trasladar un poste de electricidad que se ubica casi pegando a la pared del garaje de su vivienda, gestión respecto de la que a la fecha de interposición no ha tenido ninguna respuesta concreta y mucho menos se ha procedido a hacer el trasladar el poste. EL 25 de marzo de 2008, la Sección Técnica de Campo de la Sucursal de Desamparados, realiza una inspección para verificar la situación de los tres equipos de medición y comprueba que las líneas eléctricas corresponden a las líneas de los retornos de otras viviendas. Los medidores, están ubicados fuera de la propiedad de la señora Xiomara Bustamante Torres. El 09 de junio de 2008, esta Sucursal recibe nota dirigida al Lic. Gerardo Mora Vargas, Jefe de la Sucursal Desamparados, en la que solicita el traslado de un poste y los tres medidores de servicios eléctricos. Por medio del oficio SD-0362-2008, se notifica y se atiende la solicitud. Se determina que la Señora Xiomara Bustamante Torres, alega un derecho de salida por una servidumbre de paso adyacente a su propiedad en la que va a construir una cochera y donde están ubicados los medidores. De acuerdo con nuestros registros históricos los medidores fueron instalados en los años 1996, 1998 y 2003. Se conversó con los abonados, que corresponde a dichos servicios eléctricos y manifiestan no estar de acuerdo en que se les traslade estos medidores; menos realizar gastos adicionales. Además, indican encontrarse a derecho de uso de la servidumbre de paso que corresponde a sus propiedades. El 26 de junio de 2008, la señora Xiomara Bustamante Torres, presenta queja al Señor Fernando Guerrero, Regulador de la ARESEP, en la que expone el mismo motivo de la queja referente al poste y los medidores. El 09 de julio de 2008, la Directora a.i de la Dirección de Protección al Usuario de la Autoridad Reguladora de Servicios

Públicos (ARESEP), la Licda. Laura Suárez Zamora, envía oficio número 1743-DPU-2008 al señor Juan Pablo González Arce, Contralor de Servicios de la CNFL, en la que solicita pronunciarse sobre cada uno de los puntos que se mencionan en la nota e indicar el motivo por el cual la empresa eléctrica no ha reubicado los servicios eléctricos que colindan con esta propiedad. A solicitud de la Contraloría de Servicios de CNFL S.A; el Lic. Gerardo Mora Vargas se refiere a la misma y enumera la secuencia de los hechos, donde no ha existido omisión ni desatención alguna por parte de nuestra representada; para tal efecto.

- ii. **Nov-2010:** Caso Sr. Víctor Farulla Chacón, localización 66-0578-1430, oficio de ingreso 10-014465-0007-CO, oficio de salida SD-0913-2010, asunto: indica que se le suspendió el servicio eléctrico el 15 de octubre del 2010, estando al día con sus obligaciones. , la CNFL actuó en derecho en cumplimiento a la solicitud de desconexión que el abonado Douglas Morales Calderón solicitó. En cuanto al cambio de cliente, la CNFL efectuó la re conexión del servicio en el tiempo adecuado según los procedimientos establecidos para este fin.
- **Set-2010:** Caso Sra. Kattia Yorleny Campos Moreno, oficio de ingreso 10-011816-0007-CO, oficio de salida SD-0769-2010, asunto: solicitó un servicio de electricidad y no fue conectado, a pesar de que existió un equipo de medición instalado diez años atrás. El 07 de agosto se notificó la resolución al caso mediante el oficio SD-0632-2010, en el que se determinó que no es viable brindar el servicio eléctrico en las condiciones actuales, debido a que la vivienda se encuentra ubicada a una distancia mayor a la estipulada en la Norma Técnica AR-NTACO emitida con fundamento en las potestades conferidas en la Ley 7593 "Ley Reguladora de los Servicios Públicos", que cita textualmente en su apartado 5.2 Ubicación de equipo de Medición: "Todo sistema de medición que se instale para un servicio nuevo o traslado interno, debe colocarse en el límite de propiedad, no obstante podrá ubicarse a una distancia que no exceda de 2 metros del límite de propiedad dentro del predio del abonado, en un lugar de fácil acceso para su lectura, mantenimiento, reemplazo e inspección y frente a vía pública. Si el medidor se coloca sobre pared de concreto, esto deberá hacerse sobre una tabla de madera o dentro de una caja; en ambos casos, según corresponda, los materiales y dimensiones se ajustará a lo que establezca la empresa eléctrica. Si se instala en un muro, verja, poste, o empotrado en la pared, debe quedar bien aplomado, nivelado y protegido. Los

medidores que se coloquen fuera de los inmuebles deben estar protegidos contra la intemperie. Para servicios provisionales, el medidor deberá instalarse siguiendo las condiciones que indique, para este efecto, la empresa eléctrica". La Compañía Nacional de Fuerza y Luz, no puede garantizarle una óptima continuidad del servicio, por lo que incumpliría con lo indicado en la Resolución de la ARESEP, RRG-2441-2001 Norma Técnica: "Calidad del Voltaje de Suministro" (AR-NTCSE), punto 7, "Continuidad del Suministro Eléctrico, inciso 7.1 Responsabilidad del Abastecimiento de energía que cita lo siguiente: "Las empresas distribuidoras tienen la responsabilidad de asegurar a los abonados y usuarios el abastecimiento de su demanda, por lo que no podrán en ningún caso, invocar el insuficiente abastecimiento de energía eléctrica como circunstancia eximente de responsabilidad por el no cumplimiento de las normas de calidad que aquí se establecen". Además del incumplimiento de la cláusula cuarta del Contrato para el suministro de energía eléctrica residencial y otros sin demanda, que cita textualmente: Continuidad del servicio: "La Empresa realizará todas las acciones pertinentes con criterios de razonabilidad técnica y económica, para mantener la prestación regular, continua y de óptima calidad del servicio, dentro de las normativas establecidas y vigentes en el país, salvo las interrupciones o perturbaciones inherentes a todo sistema eléctrico, las situaciones provocadas por fuerza mayor, caso fortuito, culpa de la víctima o hecho de un tercero, en las que aun habiéndose tomado las previsiones adecuadas, el evento es inevitable". Según lo expuesto por la recurrente, que en el caso del servicio de electricidad, solicitó la conexión y se lo tramitaron como un servicio nuevo, pese a que existió el servicio durante un periodo aproximado de 10 años, al respecto el servicio eléctrico con localización asignada 68-3240-0980, medidor 0676936 a nombre de la señora Yesenia María Campos Moreno, fue tramitado el 11 de setiembre del 2008 con la solicitud 4430830-02 y retirado el 26 de octubre del 2009 por desuso, mediante la orden de retiro de medidor y cables 5336445-35 y se realizó la liquidación 5280591. La solicitud 5721397-02 corresponde a una propiedad con una ubicación diferente a la que menciona la recurrente en el recurso de amparo. La intención de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz no es negar la prestación de los servicios, sino más bien dotar a las personas de estos, siempre y cuando sea en acatamiento de las leyes, normas y reglamentos que nos rigen en procura de la calidad y la seguridad de nuestros clientes.

- iii. **Feb-2011:** Caso Sra. Isabel Alfaro Vargas, oficio de ingreso 11-001055-0007-CO, oficio de salida 4150-0081-2011, solicito un servicio eléctrico para la propiedad ubicada en Urb. La Eulalia en San Diego de La Unión, Cartago, pero que a la fecha no se le ha instalado. A la fecha el servicio eléctrico se ha inspeccionado cuatro veces y no se ha podido instalar por falta de requisitos técnicos que debe cumplir la solicitante. Se instala el medidor 1012522, con modalidad de Tarifa Residencial (T-RE), sello instalado 312443, número de fábrica 47263093, lectura 00000, se documenta con fotografías.
- iv. **May-2012:** Caso Sra. Ángela Maria Herrera Siles, oficio de ingreso 12-006750-0007-CO, oficio de salida 4150-0367-2012, asunto: interrupción del servicio eléctrico con localización 68-4068-0901, medidor 0585157, según se establece en dicho recurso de amparo, de la casa de habitación ubicada en Desamparados, El Huazo Los Laureles, de la terminal de buses 600 metros oeste a mano derecha ultima casa. se concluye que el servicio eléctrico número 0585157 suministra energía eléctrica a un inmueble, en el cual se alquila una parte del mismo. El servicio se encuentra en condiciones normales de funcionamiento y la CNFL no ha realizado ninguna desconexión. Por consiguiente, la situación expresada en el recurso de amparo obedece a una situación entre las partes y ajena a la CNFL.
- v. **Set-2012:** Caso Sra. Juana Grace Pizarro Segura, oficio de ingreso 12-009077-0007-CO, oficio de salida 4150-0695-2012, asunto: la CNFL ha realizado todas las gestiones solicitadas por la Sra. Juana Grace Pizarro Segura, y la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos, se determinó que el incremento en las facturaciones se debe a problemas internos en la instalación eléctrica de la vivienda y a la alimentación de otra casa de habitación con el mismo equipo de medición. Se realizaron los ajustes que correspondían a las facturaciones, nos presentamos a las conciliaciones solicitadas por la ARESEP a las que la interesada no asistió, en las inspecciones se le brindó todas las recomendaciones necesarias para disminuir los incrementos en los consumos, sin embargo, a la fecha no se ha honrado la deuda con la empresa, además el servicio ha sido reconectado ilegalmente de forma reincidente, por lo que se ha procedido conforme lo establece la cláusula vigésima incisos a y b, del "Contrato para el suministro de nuevos servicios de energía eléctrica residencial y otros sin demanda" que cita lo siguiente: Suspensión del servicio: "La

empresa" podrá suspender el suministro eléctrico a un servicio existente cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones:

- a. Deudas pendientes en ese determinado servicio, siempre que no estén prescritas.
 - b. La conexión no autorizada de un servicio suspendido por falta de pago.
- **Feb-2016:** Caso Sra. Johana Patricia Brenes Calderón, oficio de ingreso 16-002397-0007-CO, oficio de salida 4150-0137-2016, asunto: sobre la gestión de cobro de la suma dejada de facturar, por un monto total de ¢2 437 060,00 en el servicio eléctrico con localización No. 56-0506-0230, medidor No. 208411. Se otorgó al señor Guido Brenes Solano (titular del servicio eléctrico), tres días hábiles para que presentara las pruebas de descargo, cancelara la deuda o en su defecto llegara a un arreglo de cancelación por la energía consumida y no facturada, basados en lo estipulado en el artículo 66. Uso ilícito de energía, de la Norma Técnica de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), denominada "Supervisión de la comercialización del suministro eléctrico en baja y media tensión" AR-NT-SUCOM, publicada el 05 de mayo de 2015, sin embargo, el señor Brenes Solano, procedió a presentar su recurso de revocatoria con apelación en subsidio, hasta el día 20 de enero de 2016, siendo el mismo inadmisibles, por ser presentado de forma extemporánea.
- vi. **Marz-2016:** Caso Sra. María Bethsabé Vega Leandro, oficio de ingreso 16-003448-0007-CO, oficio de salida 4150-0182-2016, asunto: solicita aclarar las razones por las cuales "a la fecha de interposición del presente recurso, no le habían brindado el servicio eléctrico gestionado". se procede a coordinar con el señor José Ignacio Mora Angulo, jefe del Área de Ampliaciones del Sistema de Distribución, que es el Área competente para atender la solicitud del estudio de ingeniería, misma que es indispensable para poder dar continuidad a la gestión de la solicitud de servicio nuevo monofásico N° 110462937.

Estado actual de cumplimiento de instrucciones giradas por la Auditoría Interna:

1. Auditorías internas de la CNFL:

La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de supervisión y consultoría, diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado, para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

La auditoría interna, es un catalizador para mejorar los controles de gobierno de la organización, gestión y administración de riesgos, proporcionando una visión y recomendaciones, basadas en el análisis y la evaluación de los datos y procesos de negocio.

Con el compromiso, la integridad y la rendición de cuentas, la auditoría interna proporciona valor a los órganos rectores y la administración superior, como una fuente objetiva de asesoramiento independiente.

Por lo cual, se detalla en la siguiente tabla, las acciones tomadas producto de las recomendaciones de la auditoría interna de la CNFL, con el propósito de una mejora continua en la gestión diaria de la Sucursal Desamparados, desde el 2005 al 2016:

Resumen Auditorajes Internos 2005		
No. Auditoraje	Nombre del informe	Acciones tomadas
AUD-271-2005	Actividades relacionadas con propiedades de la CNFL	SD-590-2007, remitido a la Auditoría financiera. SD-694-2007, remitido a la Dirección Comercial.
AUD-321-2005	Gestión de cobro de servicios eléctricos suministrados a instituciones autónomas, escuelas, colegios y municipalidades.	SD-717-2007 remitido a la Dirección Comercial, atención del punto A) Procedimientos y políticas.

**Resumen Auditorajes Internos
2006**

No. Auditoraje	Nombre del informe	Acciones tomadas
AUD-023-2006	Recaudación de pagos por agencias internas	<p>SD-362-2007, atención punto A) Lámparas detectoras de billetes falsos, remitido al Sr. Gustavo Godínez Arguedas.</p> <p>SD-363-2007, atención punto C) Conexión en línea, remitido al Sr. Gustavo Godínez Arguedas.</p> <p>SD-364-2007 y SD-825-2007 atención del punto D) traslado de dinero, remitido al Sr. Gustavo Godínez Arguedas.</p> <p>SD-826-2007, atención del punto G) Seguridad física de las instalaciones, remitido al Sr. Jose Antonio Fuentes Bolaños.</p> <p>SD-365-2007 y 829-2007, atención del punto I) Suministro de información, remitido al Sr. Gustavo Godínez Arguedas.</p> <p>SD-703-2007, remitido al Sr. Gustavo Godínez Arguedas, atención del punto a) Lámparas detectoras de billetes falsos.</p> <p>SD-SC-76-2007, atención del punto D) Traslado de dinero.</p> <p>SD-SC-77-2007, atención del punto A) lámparas detectoras de billetes falsos.</p> <p>SD-SC-78-2007, atención al punto I) Suministro de información.</p>
AUD-036-2006	Facturación y distribución de recibos por servicios eléctricos	<p>Informe comunica la atención de las recomendaciones formuladas por la auditoría informática.</p> <p>SD-695-2007 remitido al Sr. Gustavo Godínez Arguedas, atención del punto A) Solicitudes de servicios pendientes</p> <p>SD-698-2007 remitido al Sr. Gustavo Godínez Arguedas, atención del punto B) Cumplimiento de acuerdos de reuniones.</p> <p>SD-696-2007 remitido al Sr. Gustavo Godínez Arguedas, atención del punto D) Requisitos para solicitar servicios nuevos.</p> <p>SD-701-2007 remitido al Sr. Guido Godínez Vindas, atención de solicitudes con más de ocho días pendientes de ejecución.</p> <p>SD-697-2007 remitido al Sr. Guido Godínez Vindas, atención del punto A) Solicitudes de servicios pendientes.</p> <p>SD-702-2007 remitido al Sr. Oscar Cavallini Corrales, atención punto C) Incumplimiento de plazos.</p>

		<p>SD-699-2007 remitido a la Dirección Comercial, atención punto B) Cumplimiento de acuerdos de reuniones.</p> <p>SD-700-2007 remitido a la Dirección Comercial, atención punto E) Ejecución de solicitudes de servicio.</p> <p>SD-707-2007 remitido a la Dirección Comercial, atención del punto G) Aplicación de controles</p> <p>SD-708-2007 remitido a la Dirección Comercial, atención de punto H) Datos de la lectura inicial.</p> <p>SD-710-2007 remitido a la Dirección Comercial, atención del punto K) Distribución de facturas</p> <p>SD-711-2007 remitido a la Dirección Comercial, atención del punto M) Inconformidades de los abonados.</p> <p>DTI-224-2007 respuesta a oficio SD-702-2007</p> <p>STSD-0040-2007 respuesta oficio SD-0697-2007</p> <p>STSD-0041-2007 respuesta oficio SD-701-2007</p> <p>SD-SC-72-2007 respuesta oficio SD-698-2007 atención punto B) cumplimiento de acuerdos de reuniones</p> <p>SD-SC-79-2007 respuesta oficio SD-695-2007, atención punto A) Solicitudes de servicio pendiente</p>
AUD-161-2006	Actividades relacionadas con propiedades de la CNFL	<p>SD-0311-2006 remitido al Sr. Reymar García, atención del AUD-272-2006.</p> <p>SD-0309-2006 remitido al Sr. Freddy Ocampo Cordero.</p>
AUD-182-2006	Satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes	SD-201-2007 remitido al Sr. Gustavo Godínez Arguedas atención del punto C) Atención Telefónica en Sucursales.
AUD-185-2006	Materiales que custodian las Sucursales	Informe solo comunica que se va a realizar un estudio sobre este proceso.
AUD-220-2006	Recaudación de pagos por agencias internas	SD-039-2007, remitido a la Dirección Comercial, atención oficio DC-045-2007
AUD-301-2006	Efectivo	<p>SD-822-2007 remitido al Sr. Gustavo Godínez Arguedas, atención del punto B) Entrega de Parciales.</p> <p>SD-823-2007 remitido al Sr. Gustavo Godínez Arguedas, atención del punto C) Apertura de caja fuerte.</p> <p>SD-SC-69-2007, atención del punto C) Apertura de caja fuerte</p> <p>SD-SC-068-2007 remitido a los técnicos</p>

		comerciales. SD-SC-73-2007, atención del punto B) Entrega de parciales.
AUD-310-2006	Facturación y distribución de recibos por servicios preferenciales y promocionales.	SD-0877-2007 remitido al Sr. Alexander Hidalgo Moreira, atención del punto B) Avisos del lector. SD-0876-2007 remitido al Sr. Alexander Hidalgo Moreira, atención del punto A) Documentación de respaldo. SD-SC-82-2007 remitido a los encargado de análisis de inconsistencias, atención del punto B) Avisos del lector. SD-SC-85-2007 atención del punto B) Avisos del lector. SD-SC-83-2007, remitido a los encargados de análisis de inconsistencias, atención del punto A) Documentación de respaldo. SD-SC-084-2007, atención del punto A) Documentación de respaldo.
AUD-323-2006	Gestión de cobro a clientes con servicios preferenciales y promocionales	SD-0715-2007 remitido a la Srita. Ruth Guillén Brenes, atención del punto B) Preparación de informes. SD-0819-2007 remitido a la Dirección Comercial, respuesta del punto B) Preparación de informes.
AUD-325-2006	Gestión de cobro a clientes con recibos residenciales, industriales, comerciales y con medidor colectivo	SD-820-2007, remitido al Sr. Gustavo Godínez Arguedas, atención del punto A) Gestión de cobro. SD-821-2007, remitido a la Dirección Comercial, respuesta del AUD-325-2006. SD-SC-74-2007, respuesta del oficio DC-220-2006, atención del punto A) Gestión de cobro.

Resumen Auditorajes Internos 2007		
No. Auditoraje	Nombre del informe	Acciones tomadas
AUD-011-2007	Recaudación efectuada por agencias internas y externas	Informe solo comunica que se va a realizar un estudio sobre este proceso.
AUD-023-2007	Alquiler de postes	SD-041-2007 remitido al Sr. Gustavo Godínez Arguedas, atención del punto C) fuentes de poder. SD-042-2007 remitido a la Srita. Susana Bonilla Mora, seguimiento del oficio SD-041-2007. SD-040-2007 remitido al Sr. Alexander Hidalgo, ajuste de facturación Tele Cable

		Económico TVE.
AUD-040-2007	Satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes	SD-272-2007 remitido al Sr. Gustavo Godínez Arguedas, atención del punto C) Atención telefónica en las Sucursales SD-894-2007 respuesta al oficio SD-750-2007 SD-288-2007 seguimiento al AUD-040-2007 SD-291-2007 remitido a la Dirección Comercial. SD-SC-037-2007 respuesta al oficio SD-272-2007
AUD-042-2007	Facturación y distribución de recibos por servicios eléctricos	SD-313-2007 remitido al Sr. Gustavo Godínez Arguedas, atención del punto M) Inconformidades de los clientes. SD-278-2007 remitido a los Sres. Gustavo Godínez Arguedas y Guido Godínez Vindas, atención del punto A) Solicitudes de servicios pendientes. SD-277-2007 remitido a los Sres. Gustavo Godínez Arguedas y Guido Godínez Vindas, atención de punto B) cumplimiento de acuerdos de reuniones SD-276-2007 remitido a los Sres. Gustavo Godínez Arguedas y Guido Godínez Vindas, atención de punto G) Aplicación de controles SD-275-2007 remitido al Sr. Guido Godínez Vindas, atención del punto E) Ejecución de las solicitudes de servicio. SD-273-2007 remitido al Sr. Guido Godínez Vindas,, atención del punto K) distribución de facturas SD-274-2007 remitido al Sr. Guido Godínez Vindas, atención del punto H) Los datos de lectura inicial SD-290-2007 seguimiento de recomendaciones SD-292-2007 remitido a la Dirección Comercial STSD-011-2007 respuesta a oficio SD-273-2007 SD-SC-039-2007 respuesta a oficio SD-313-2007 STSD-012-2007 respuesta oficio SD-274-2007 STSD-013-2007 respuesta a oficio SD-275-2007 STSD-014-2007 respuesta a oficio SD-276-2007 STSD-015-2007 respuesta a oficio SD-277-2007 STSD-016-2007 respuesta a oficio SD-

		278-2007
AUD-074-2007	Atención al cliente en las Sucursales	<p>SD-270-2007 remitido a los Sres. Guido Godínez Vindas y Gustavo Godínez Arguedas, atención punto F) Venta de cable adicional</p> <p>SD-SC-035-2007 respuesta al oficio SD-270-2007, remitido a los técnicos comerciales</p> <p>STSD-0006-2007 respuesta al oficio SD-270-2007</p> <p>SD-271-2007 remitido al Sr. Mario Montanaro, atención del punto I) Archivo de documentos de trámites efectuados por los clientes en las Sucursales.</p> <p>SD-269-2007 remitido al Sr. Mario Montanaro, atención del punto C) Traslado al Almacén de los repuestos o artefactos.</p> <p>SD-268-2007 remitido al Sr. Gustavo Godínez Arguedas, atención del punto D) Control, supervisión y seguimiento de los convenios de pago de montos superiores a los quinientos mil colones.</p> <p>SD-SC-033-2007, respuesta del oficio SD-268-2007.</p> <p>SD-289-2007, remitido a la Srita. Susana Bonilla Mora, seguimiento del oficio DC-094-2007.</p> <p>SD-398-2007, respuesta del oficio SD-269-2007</p> <p>SD-293-2007, remitido a la Dirección Comercial.</p>
AUD-147-2007	Autoevaluación anual de calidad	Informe solo comunica que se va a realizar un estudio sobre este proceso.
AUD-184-2007	Gestión de cobro a clientes con servicios residenciales, industriales y con medidor colectivo	<p>SD-531-2007 remitido al Sr. Alexander Hidalgo Moreira, atención al punto C) Índices de gestión</p> <p>SD-532-2007 remitido al Sr. Guido Godínez Vindas, atención del punto A) Utilización del reporte RPFLTREPE</p> <p>SD-533-2007 remitido al Sr. Guido Godínez Vindas, atención del punto A) Utilización del reporte RPFLTREPE</p> <p>SD-534-2007 remitido al Sr. Alexander Hidalgo Moreira, atención al punto B) Servicios Liquidados</p> <p>SD-064-2007 remitido al Sr. Alexander Hidalgo Moreira, atención al punto C) Servicios liquidados</p> <p>SD-065-2007: respuesta al SD-534-2007</p> <p>SD-540-2007, seguimiento del AUD-184-2007, atención de los oficios DC-154-2007, DC-155-2007 y DC-156-2007.</p>

		SD-554-2007 respuesta AUD-184-2007.
AUD-221-2007	Alquiler de postes	SD-579-2007 remitido a la Auditoría Financiera, referente al oficio SD-042-2007.
AUD-297-2007	Facturación y distribución de recibos por servicios eléctricos	Informe comunica la atención de las 10 recomendaciones brindadas por la auditoría informática SD-804-2007 remitido a la Dirección Comercial.
AUD-281-2007	Satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes	SD-749-2007 remitido al Sr. Gustavo Godínez Arguedas, referente a informes presentados por la Sucursal que no incluyen la atención telefónica. SD-753-2007 seguimiento de recomendaciones SD-750-2007 remitido a la Srita. Ruth Guillén Brenes para inclusión de estadísticas de atención telefónica en informes. SD-748-2007 remitido a la Dirección Comercial SD-894-2007 respuesta a oficio SD-750-2007 SD-SC-75-2007 referente a la homologación de instructivo para atención de llamadas en las Sucursales SD-752-2007 remitido a la Dirección Comercial.
AUD-288-2007	Atención al cliente en las Sucursales	SD-831-2007, remitido a la Sra. María Luis Cantillano Castro, atención del oficio DC-222-2007. SD-759-2007, remitido a la Dirección Comercial, atención del punto D) Convenios de pago.
AUD-312-2007	Atención al cliente en las Sucursales	SD-832-2007, remitido al Sr. Gustavo Godínez Arguedas, atención del punto B) Depósito en garantía. SD-833-2007, remitido a la Dirección Comercial, atención del oficio DC-244-2007. Memorando remitido a los técnicos comerciales, atención del punto B) Depósito en garantía. SD-SC-71-2007, atención del punto B) Depósito en garantía.
AUD-323-2007	Materiales	Informe solo comunica que se va a realizar un estudio sobre este proceso. SD-880-2007 remitido a la Dirección Comercial, atención del punto A) Control de materiales y B) Informes de la SCDS SD-552-2007 remitido al Sr. Guido Godínez Vindas, atención punto B)

		Informes de la SCDS STSD-031-2007, STSD-026-2007 y STSD-017-2007 respuesta oficio SD-552- 2007
AUD-330-2007	Facturación, distribución y gestión de cobro del recibo de los servicios residenciales, industriales y comerciales con medidor colectivo.	Informe solo comunica que se va a realizar un estudio sobre este proceso.
AUD-357-2007	Facturación, distribución y gestión de cobro de recibos de servicios promocionales	SD-0042-2008 remitido al Sr. Guido Godínez Vindas, atención del punto B) Equipos de medición. SD-0041-2008 remitido al Sr. Alexander Hidalgo Moreira, atención del punto E) Informe de actividades. SD-0043-2008 remitido al Sr. Alexander Hidalgo Moreira, atención del punto A) Lecturas de medidores. SD-SC-16-2008 atención del punto E) Informe de actividades. SD-SC-050-2008 atención del punto A) lecturas de medidores STSD-014-2008 respuesta del oficio SD- 0042-2008. SD-0284-2008 respuesta AUD-357-2007, atención del oficios DC-006-2008 y DC- 008-2008.
AUD-362-2007	Pago de viáticos locales y transportes	SD-0034-2008 remitido al Sr. Guido Godínez Vindas, atención del oficio DC- 003-2008. SD-0036-2008, remitido a la Srita. Ruth Guillén Brenes, seguimiento al oficio SD- 0034-2008 STSD-012-2008, respuesta al oficio SD- 0034-2008 SD-0285-2008, remitido a la Dirección Comercial.

Resumen Auditorajes Internos 2008		
No. Auditoraje	Nombre del informe	Acciones tomadas
AUD-008-2008	Satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes	SD-0037-2008 remitido a los Sres. Guido Godínez Vindas y Alexander Hidalgo Moreira, atención de punto sobre reconexiones SD-0039-2008 seguimiento al SD-0037- 2008

		STSD-013-2008 respuesta al oficio SD-0037-2008 SD-0286-2008 remitido a la Dirección Comercial
AUD-014-2008	Bodegas de las Sucursales	Informe solo comunica que se va a realizar un estudio sobre este proceso.
AUD-015-2008	Daños a artefactos eléctricos de los clientes	Informe solo comunica que se va a realizar un estudio sobre este proceso.
AUD-037-2008	Facturación, distribución y gestión de cobro del recibo de los servicios residenciales, industriales y comerciales con medidor colectivo.	Informe solo comunica que se va a realizar un estudio sobre este proceso.
AUD-088-2008	Facturación, distribución y gestión de cobro de los recibos de servicios preferenciales	SD-0154-2008 remitido a la Srita. Ruth Guillén Brenes, atención del punto E) Informes e índices de gestión. SD-0191-2008 remitido a la Dirección Comercial, atención del punto E) Informes e índices de gestión.
AUD-089-2008	Gestión de cobro a clientes con servicios preferenciales y promocionales	SD-0162-2008 remitido a la Dirección Comercial, atención de la recomendación No.3 del AUD-281-2007.
AUD-097-2008	Gestión de cobro a clientes con servicios residenciales, industriales, comerciales y con medidor colectivo.	SD-0151-2008 remitido a la Dirección Comercial, atención del oficio DC-059-2008 SD-0153-2008 remitido a la Srita. Ruth Guillén Brenes, atención del oficio DC-060-2008.
AUD-103-2008	Administración de la seguridad lógica de los sistemas de operación (SIFRAS)	SD-0149-2008 remitido al Sr. Alexander Hidalgo Moreira referente a las recomendaciones de la Sección Control Pagos.
AUD-123-2008	Materiales en bodegas de las Sucursales	SD-0300-2008 remitido al Sr. Guido Godínez Vindas, atención del oficio DC-089-2008. STSD-023-2008 respuesta del oficio SD-0300-2008.
AUD-252-2008	Gestión de cobro a clientes con servicios promocionales	SD-0535-2008 remitido a los Sres. Rodrigo Corrales y Guido Godínez, atención del oficio DC-164-2008. STSD-0015-2009, respuesta al oficio SD-0535-2008 remitido a los Sres. Michael Díaz y Eduardo Gamboa. SD-0534-2008 remitido a los Sres. Rodrigo Corrales y Guido Godínez, atención del oficio DC-163-2008. STSD-0014-2009 respuesta al oficio SD-

		0534-2008
AUD-274-2008	Satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes	Informe comunica sobre la atención de las dos recomendaciones formuladas por la auditoría de informática.
AUD-0298-2008	Facturación, distribución y gestión de cobro del recibo de los servicios residenciales, industriales y comerciales con medidor colectivo.	Informe solo comunica que se va a realizar un estudio sobre este proceso.
AUD-349-2008	Gestión de cobro de servicios brindados a sectores preferenciales	SD-0041-2009 remitido a la Dirección Comercial, atención del oficio DC-0008-2009

Resumen Auditorajes Internos 2009		
No. Auditoraje	Nombre del informe	Acciones tomadas
AUD-024-2009	Instalación de medidores	Informe solo comunica que se va a realizar un estudio sobre este proceso.
AUD-027-2009	Atención al cliente en las Sucursales	SD-0044-2009, remitido a los Sres. Guido Godínez Vindas y Rodrigo Corrales Zúñiga, atención del punto C) Cumplimiento de requisitos. SD-0042-2009, remitido a la Sra. Kattia Villar Bonilla, atención del punto A) Auditorías de consumo de electricidad. SD-0043-2009, remitido a los Sres. Guido Godínez Vindas y Rodrigo Corrales Zúñiga, atención del punto B) Conexiones directas. SD-0045-2009 remitido a la Dirección Comercial, atención del punto D) Estudios de mercado. STSD-0012-2009 respuesta del oficio SD-0044-2009 punto C) Cumplimiento de requisitos. STSD-0013-2009, respuesta al oficio SD-0043-2009, atención punto B) Conexiones directas. SD-0046-2009, remitido a la Dirección Comercial, atención del punto G) Cumplimiento de legislación.
AUD-075-2009	Materiales en bodegas de las Sucursales	SD-0119-2009 remitido al Sr. Armando Marín Zúñiga, atención del punto C) Ejecución de actividades del AUD-075-2009.

		Memorando del 14-04-2009, atención del oficio SD-0119-2009.
AUD-120-2009	Daños a artefactos eléctricos de los clientes	Informe solo comunica que se va a realizar un estudio sobre este proceso.
AUD-204-2009	Materiales en bodegas de las Sucursales	SD-0505-2009 remitido a la Dirección Comercial, respuesta al AUD-204-2009. STSD-0038-2009 respuesta oficio SD-0505-2009.
AUD-220-2009	Atención al cliente en Sucursales	SD-0901-2009, respuesta de oficio DC-132-2009, atención del punto C) cumplimiento de requisitos.
AUD-240-2009	Daños a artefactos eléctricos de los clientes	SD-0708-2009 remitido al Sr. Guido Godínez Vindas SD-0710-2009 remitido al Sr. Guido Godínez Vindas SD-0709-2009 remitido al Sr. Mario Montanaro Lacayo, atención del punto E) procedimiento SD-0807-2009 respuesta del oficio SD-0709-2009 SD-0803-2010 respuesta a oficio SD-0754-2009
AUD-241-2009	Facturación, distribución y gestión de cobro del recibo de los servicios residenciales, industriales y comerciales con medidor colectivo.	SD-0754-2009 remitido a los Sres. Rodrigo Corrales Zúñiga y Guido Godínez Vindas, atención de reportes del lector emitidos por el Sistema Kronos STSD-0062-2009 respuesta a oficio SD-0708-2009; SD-0710-2009 y SD-0754-2009 SD-0803-2010 Seguimiento a respuesta de nota SD-0754-2009
AUD-318-2009	Estudios de ingeniería financiados por la CNFL	SD-0090-2010 remitido al Sr. Guido Godínez Vindas, atención sobre valoración de la condición social de los clientes y los resultados sobre el cobro de estudios de ingeniería. STSD-0032-2010 respuesta a oficio SD-0090-2010
AUD-327-2009	Satisfacción al cliente	Informe comunica la atención de las recomendaciones brindadas por la auditoría informática.

Resumen Auditorajes Internos 2010		
No. Auditoraje	Nombre del informe	Acciones tomadas
AUD-046-2010	Gestión de cobro de recibos de servicios residenciales, comerciales y con	SD-0224-2010, remitido a los Sres. Guido Godínez Vindas y Erick Granados Brenes, atención del procedimiento "Gestión de cobro a clientes por facturas pendientes".

	medidor colectivo.	SD-0223-2010 remitido al Sr. Guido Godínez Vindas, atención de la resolución de la ARESEP (RRG-5615-2006). STSD-0042-2010 respuesta al oficio SD-0224-2010. STSD-0041-2010, remitido a los Sres. Eduardo Gamboa Sandoval y Mario Ara Medina. Sobre el procedimiento Gestión de cobro a clientes por facturas pendientes. SD-0573-2010, remitido a la Sra. Mayra Pérez Galeas, atención del oficio 4001-074-2010.
AUD-115-2010	Control de pérdidas comerciales	SD-0517-2010 remitido a la Dirección Comercial, atención al oficio 4001-60-2010 SD-0518-2010 remitido a la Dirección Comercial, atención al oficio 4001-61-2010.
AUD-152-2010	Facturación, distribución y gestión de cobro del recibo de los servicios residenciales, industriales y comerciales con medidor colectivo.	Informe solo comunica que se va a realizar un estudio sobre este proceso.
AUD-191-2010	Daños a artefactos eléctricos de clientes.	SD-0641-2010 remitido al Sr. Guido Godínez Vindas SD-0640-2010 remitido a los Sres. Guido Godínez Vindas, Mario Montanaro y Armando Marín Zúñiga SD-0812-2010 respuesta oficio SD-0640-2010 SD-0818-2010 remitido a la Dirección Comercial.
AUD-204-2010	Gestión de cobro de recibos de servicios residenciales, comerciales y con medidor colectivo.	SD-0606-2010 remitido a la Sra. Mayra Pérez Galeas, atención al seguimiento al AUD-046-2010, punto C) Notificaciones. SD-0605-2010 remitido al Sr. Guido Godínez Vindas, atención del punto D) Procedimientos.
AUD-270-2010	Facturación y distribución de recibos (sub procesos: tomar y analizar lectura, generar factura, distribuir factura, desarrollar proyectos para Grandes Consumidores).	Informe solo comunica que se va a realizar un estudio sobre este proceso.
AUD-277-2010	Gestión de cobro de recibos	SD-0023-2011 remitido al Sr. Rodrigo Corrales Zúñiga, referente al incumplimiento en procedimiento que

**Resumen Auditorajes Internos
2012**

No. Auditoraje	Nombre del informe	Acciones tomadas
AUD-017-2012	Materiales en bodegas de Sucursales	Informe de la Auditoria financiera comunicando la atención de las 12 recomendaciones formuladas.
AUD-077-2012	Administración de sistema de medición	4150-0098-2012 remitido al Sr. Rodrigo Corrales Zúñiga, atención del punto referente a la actualización de solicitudes atendidas por la Sección Administración de la Energía. SDAC-0010-2012 remitido a los funcionarios: Marianella Pérez, Lisbeth Calderón y Randall Quesada, sobre oficio 4150-0098-2012.
AUD-230-2012	Gestionar cobro y devoluciones	Informe solo comunica que se va a realizar un estudio sobre este proceso.
AUD-267-2012	Alquiler de postes	4150-0986-2012 punto B) Conexión de fuentes de poder remitido a: Rodrigo Gutiérrez Corrales, Xiomara Rueda Padilla, Sidney Castillo, Isaac Sibaja Villegas, William Corrales Granados y Guido Godínez Vindas. 4150-0984-2012 remitido al Sr. Rodrigo Corrales Zúñiga, atención del punto A) Facturación de Energía 4150-0985-2012 remitido a los Sres. Guido Godínez Vindas y Rodrigo Corrales Zúñiga, atención del punto A) Facturación de Energía, recomendación 2. 4150-0970-2012 remitido a la Dirección Comercial
AUD-293-2012	Gestionar cobro y devoluciones	4150-0009-2013 remitido al Sr. Rodrigo Corrales Zúñiga. Correo electrónico del 15-01-13 enviado a los técnicos comerciales. 4150-0052-2013 remitido a la Dirección Comercial
AUD-290-2012	Ejecución de solicitudes de servicio	4150-0007-2013 remitido al Sr. Guido Godínez Vindas, atención del punto A) Trámites para solicitudes 4152-0010-2013 respuesta del oficio 4150-0007-2013 4150-0070-2013 remitido a la Dirección Comercial

**Resumen Auditorajes Internos
2013**

No. Auditoraje	Nombre del informe	Acciones tomadas
AUD-0074-2013	Facturar y distribuir recibos	4150-0056-2013, atención de recomendaciones sobre "Inconsistencias de demanda y tipos de inconsistencias de energía. 4152-0012-2013, respuesta oficio 4150-0056-2013
RESEGUI-0048-2013	Faltante de fondos	4001-245 del 16-07-12 remitido por la Dirección Comercial
AUD-134-2013	Prestar otros servicios	Informe solo comunica que se va a realizar un estudio sobre este proceso.
AUD-0209-2013	Gestion de cobro y devoluciones de dinero	4150-0216-2013 remitido a los Sres. Guido Godínez Vindas y Rodrigo Corrales Zúñiga, se atiende el punto E) Gestión de cobro 4150-0215-2013 remitido a los Sres. Guido Godínez Vindas y Michael Díaz Segura, se atiende el punto D) Desconexiones 4150-0214-2013 remitido a los Sres. Guido Godínez Vindas y Rodrigo Corrales Zúñiga, se atiende el punto C) Servicios liquidados 4150-0252-2013 remitido a la Dirección Comercialización, respuesta al punto E) Gestión de cobro oficio 4001-227-2013 4150-0024-2013 respuesta del oficio 4152-0214-2013 por parte del Sr. Guido Godínez Vindas (4001-227-2013) 4152-0023-2013 respuesta del oficio 4150-0215-2013 punto D) Desconexiones.
AUD-0096-2013	Ejecutar solicitudes de servicio	4150-0074-2013 respuesta de oficio 4001-83-2013 remitido a la Dirección Comercial 4150-0078-2013 remitido al Sr. Alexander Carmona Cordero, atención del punto D) Utilización de formularios 4152-0011-2013 remitido a los técnicos de campo atención punto A) Calibrar 4150-0077-2013 remitido a la Dirección Comercial, atención a los puntos: A) Calibración de equipos, B) Reconfiguración de medidores, D) Utilización de formularios y H) Disminución de clientes.

**Resumen Auditorajes Internos
2014**

No. Auditoraje	Nombre del informe	Acciones tomadas
AUD-0017-2014	Recibir y analizar requerimientos	Informe solo comunica que se va a realizar un estudio sobre este proceso
AUD-0103-2014	Gestión de cobro y devoluciones	Informe de la Auditoria interna comunicando la atención de las recomendaciones formuladas. 4150-0086-2014, remitido a la Dirección Comercial, atención del punto A) Indicadores de gestión, recomendación 2 y 3.
AUD-0145-2014	Servicios de seguridad y vigilancia	4150-0130-2014, remitido al Sr. Juan Carlos Valenciano, atención del punto a) Inspección de puestos. 4150-0122-2014, remitido a la Dirección Comercial atención del punto A) Inspección de puestos, recomendaciones 1 y 11. 2030-0340-2014 respuesta oficio 4150-0130-2014.
AUD-0166-2014	Fondos de cambio, administración de tarjetas de compras institucionales	4150-0205-2014, atención puntos: A) Cajas de seguridad, remitido a la Srta. Yahaira Mora y Sr. Rodrigo Corrales. Oficio 4150-0201-2014. B) Entrega de efectivo, remitido a la Srta. Yahaira Mora y Sr. Rodrigo Corrales. Oficio 4150-0202-2014. C) Administración de los fondos de cambio, remitido a la Srta. Yahaira Mora y Sr. Rodrigo Corrales. Oficio 4150-0203-2014.
AUD-0167-2014	Materiales en bodegas de las Sucursales	4150-0213-2014 respuesta oficio 4001-152-2014. 4150-0215-2014 remitido a la Dirección Comercial, atención del punto F) Gastos de materiales y sus recomendaciones 1 y 2. 4150-0214-2014 remitido a la Dirección Comercial, atención del punto B) Registros y aprobación, recomendación 1 y punto G) Normativa vigente, recomendación 2. 4152-0032-2014, atención AUD-0167-2014, puntos: Índices, Registro y aprobación, Materiales sin registrar, uso de formularios, gastos de materiales. 4150-0277-2014 remitido a la Dirección Comercial, respuesta AUD-0167-2014. 4150-0281-2014 remitido a la Dirección Comercial, respuesta punto A) Índices

AUD-0152-2014	Facturación: sub procesos: Tomar y analizar lectura, Generar factura, distribuir factura.	Informe solo comunica que se va a realizar un estudio sobre este proceso
AUD-189-2014	Atención al cliente en las Sucursales	4150-0210-2014 remitido al Sr. Rodrigo Corrales, atención del punto D) atención preferencial 4150-0218-2014 remitido a la Dirección Comercial, acciones tomadas del AUD-189-2014. 4150-0209-2014 remitido a la Dirección Comercial, atención del punto C) Solicitudes de cambios de medidor. 4150-0208-2014 remitido al Sr. Mario Montanaro, atención del punto B) Daños a equipos con responsabilidad civil. 4150-0207-2014 remitido a los Sres. Rodrigo Corrales Zúñiga y Walter Fallas Montero, atención del punto A) Inconformidades. 4150-0282-2014, remitido a la Dirección Comercial, respuesta al punto B) Daños a equipos con responsabilidad civil. 4150-0284-2014, remitido a la Dirección Comercial, respuesta al punto A) Inconformidades.
AUD-0262-2014	Facturación y de distribución recibos	4150-0276-2014, remitido a los Sres. Guido Godínez Vindas, Jonathan Araya Solano, Alexis Morales Vargas y Walter Fallas Montero, atención punto A) Trámites pendientes. 4150-0080-2015 respuesta oficio 4150-276-2014 4150-0085-2015 remitido a la Dirección Comercial, atención del punto A) Trámites pendientes. 4150-0504-2015 remitido al personal administrativo, control de trámites pendientes.
AUD-0283-2014	Gestión de cobro y devoluciones	Informe de la Auditoria informática comunicando la atención de las cinco recomendaciones formuladas.
AUD-0318-2014	Servicios de seguridad y vigilancia	4150-0073-2015 remitido al Sr. Luis Rodríguez A. de la Auditoria Financiera, atención de recomendación 2.

Resumen Auditorajes Internos 2015		
No. Auditoraje	Nombre del informe	Acciones tomadas
AUD-0009-2015	Compra de activos, materiales, equipos y herramientas	4150-22-2015 remitido a los Sres. Eduardo Gamboa Sandoval y Rodrigo Corrales, atención del punto A) costo de artículos
AUD-0078-2015	Materiales en bodegas de Sucursales	4150-0137-2015 remitido a los gestores del SGI, atención del punto G) Normativa vigente.
AUD-0096-2015	Gestión de cobro y devoluciones	Informe solo comunica que se va a realizar un estudio sobre este proceso
AUD-0215-2015	Materiales en bodegas de Sucursales	4150-0472-2015 remitido a la Dirección Comercialización, respuesta AUD-0215-2015.
AUD-0286-2015	Compra de activos, materiales, equipos y herramientas	Informe de la Auditoría financiera comunicando la atención de las recomendaciones formuladas.
AUD-0033-2015	Módulos de atención al cliente	Informe de la Auditoría interna comunicando la atención de las recomendaciones formuladas.
AUD-0360-2015	Atención al cliente en las Sucursales	4150-0626-2015 remitido a la Sra. Silvia Coto Ramírez.

Resumen Auditorajes Internos 2016		
No. Auditoraje	Nombre del informe	Acciones tomadas
AUD-0010-2016	Inventarios en bodega	Informe solo comunica que se va a realizar un estudio sobre este proceso. 4150-0204-2016, remitido al Sr. Edward Monge Ramos, atención punto A) Entrega de parciales. 4150-0215-2016 remitido a la Srita. Yahaira Mora Hernández, atención al punto 4 del procedimiento "entrega de parciales de dinero efectivo y otros valores". 4150-0205-2016, remitido al Sr. Edward Monge Ramos, atención del punto B) Pendientes 4150-0218-2016, remitido a los técnicos comerciales, atención del punto B) Pendientes. 4150-0220-2016 remitido a la Dirección Comercialización, atención de puntos A y B.
AUD-0244-2016	Recaudación y gestión de la morosidad	Informe de la Auditoría operativa comunicando la atención de las nueve recomendaciones formuladas.

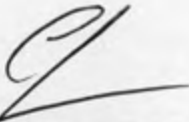
➤ **Sugerencias para la buena marcha de la dependencia cuando aplique y Recomendaciones u observaciones sobre otros asuntos de actualidad que se deben enfrentar o aprovechar en la dependencia:**

- Crear un proceso para Gestión Social. Considero de suma importancia que la Gestión Social se encuentre dentro de un proceso ligado a la Administración de la Sucursal, desde ahí se podrá lograr el aporte de ambas áreas para la obtención de los resultados requeridos.
- Crear un proceso para Gestión de Cobro. Las cuentas por cobrar merecen especial atención ya que representan parte importante en el flujo de caja de la empresa. Por consiguiente, debe estar supervisada y controlada por un equipo de trabajo bien calificado.
- Profesionalizar algunos puestos de las Sucursales. Desde hace aproximadamente cuatro años; los jefes de sucursales, presentamos un plan para profesionalizar algunos puestos como: Administrador local de SIPROCOM, Gestor de Cobro, Encargado de la Facturación, encargado del SIGEL y encargado del SGI; no obstante, no hemos logrado resultados positivos, mis mejores deseos para que en un futuro se cumpla este objetivo.
- Trasladar las averías menores a las Sucursales. Dentro del mismo flujo comercial, es lógico incluir la atención de averías menores (acometidas y medidores). Considero necesaria la desconcentración de esta actividad en las diferentes sucursales para lograr un mejor control de los recursos, bajar los tiempos de ejecución y apresurar el servicio a nuestros clientes.

CONCLUSIÓN:

Como se puede notar, durante mi trayectoria en la empresa, tuve la oportunidad de colaborar con distintos puestos de trabajo, desde los cuales participe en diferentes proyectos, administre contratos y dirigí la Sucursal de Desamparados en los últimos 21.6 años.

Me voy satisfecho con la labor cumplida, ahí queda el informe en los lugares establecidos por la "*Directriz para la elaboración de informes de fin de gestión*", para que sean Ustedes los que analicen y valoren los resultados obtenidos. A los Administradores de la Empresa, muchísimas gracias por haberme confiado tan honradas funciones.



Lic. Gerardo Mora Vargas
Jefe, Unidad Sucursal Desamparados

(Fecha: 07-10-16)