

Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A.
Dirección Comercialización
Unidad Sucursal Desamparados

Informe de fin de gestión

Elaborado por:
Juan Pablo González Arce
2022-05-30



Contenido

Introducción	3
Resumen Ejecutivo:.....	4
Labores Sustantivas.....	5
Formulación y seguimiento a las metas de desempeño tanto de las áreas como de la unidad.....	6
Seguimiento del Servicio Memorable	7
Capacitación del personal.....	8
Administración de Contratos	8
Otras Labores.....	9
Cambios en el entorno.....	9
Estado de la autoevaluación del sistema de control interno.....	10
Principales logros alcanzados.....	11
Proyectos relevantes.....	13
Administración de los recursos financieros.....	15
Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones.....	16
Matriz de Género.....	16

Introducción

En atención a la "Directriz para la Elaboración de Informes de Gestión", con fecha 18 de diciembre de 2020, aprobado por la Gerencia General, con fundamento a lo que establece la Ley General de Control Interno N° 8292, Artículo 12 "Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno", inciso e) "Presentar un informe de fin de gestión y realizar la entrega formal del ente o el órgano a su sucesor, de acuerdo con las directrices (Resolución R-CO-61 por D-1-2005-CO-DFOE) emitidas por la Contraloría General de la República y por los entes y órganos competentes de la administración activa", se procede a presentar el informe final de gestión del cargo de la Jefatura de la Unidad Sucursal Desamparados (USD), desempeñado por el suscrito entre el 16 de agosto de 2018 y 30 de mayo del 2022.

El presente documento hace referencia a todas las actividades sustantivas y administrativas que se ejecutaron durante la gestión, e incluye la información requerida, según el formato definido para esos efectos.

Resumen Ejecutivo:

Durante mi administración como Jefatura de Unidad de la Sucursal Desamparados desde el 16 de agosto del 2018 hasta mi retiro por pensión programada para el 30 de Mayo del 2022, deseo externar y agregar como información adicional a este informe de gestión. Inicío replicando con uno de mis objetivos expresado el primer día que fui presentado al personal de esta sucursal, el cual fue lograr que el personal pudiera ser polifuncional en su totalidad con el objetivo de no tener dependencia de personas en ciertos puestos y poder rotar al personal en los diferentes funciones que atiende una sucursal, dicha rotación podría sustentar o propiciar dentro de la Dirección Comercial una reclasificación de puestos para los funcionarios y una mejora para la empresa por tener personal calificado.

Por otro lado, me complace exaltar para esta sucursal contar con el mejor periodo de cobro (PMC) de la dirección comercial durante mi administración, situación que por años era difícil de alcanzar debido al tipo de clientes que tiene esta parte de la zona servida por CNFL y su incidencia continua de facturas pendientes. (ver detalles más adelante).

Dentro de mi administración se logró negociar con el IMAS el pago de las facturas de clientes con escasos recursos y clientes con deudas enormes por tener servicios con tarifas para oxígeno dependientes, situación que fue replica en otras sucursales por la experiencia desarrollada de nuestra parte.

En los asentamientos de comunidades informales se implementó convenios de pago para cancelar deudas por liquidaciones y cobrar los materiales y cables para restablecer sus servicios cargando dichos montos a su servicio eléctrico como un acuerdo entre partes.

Es conveniente reforzar el tema a nivel local dentro de la sucursal para ir implementando la atención virtual de nuestros clientes e ir incorporando módulos en la parte superior para atender los clientes a través de este medio ya sea por plataformas como TEAMS u otras.

Labores Sustantivas

La Unidad Sucursal Desamparados, a nivel administrativo, se encuentra actualmente formada por 6 colaboradores en la unidad (Jefatura de Unidad, Jefatura de Área Comercial, Jefatura de Área Técnica, Asistente de Jefatura, Gestora del SGI y el Administrador Local); 20 funcionarios en el Área Comercial y 41 en el Área Técnica para un total de 67 empleados de planilla CNFL.

Tabla 01 Cantidad y distribución del personal USD al 30 - 05 - 2022

Área Administrativa	Área Comercial	Área Técnica
6	20	41

Fuente: Listado manual del personal de la Unidad Sucursal Desamparados

La zona servida por la sucursal abarca parte de 5 cantones del país: Desamparados, Aserrí, La Unión, Curridabat y San José siendo la sucursal con mayor cantidad de clientes de las 5 existentes con 134 685 clientes, en dónde la mayor concentración es el tipo de cliente residencial con un 92.21% del total.

En resumen, los datos comparativos de la sucursal, desde el ingreso hasta el final de la gestión, se pueden visualizar en las siguientes tablas:

Tabla 02: Clientes USD de agosto 2018 vs abril 2022

Grupo Contable	Sucursal Desamparados		Clientes	
	AGOSTO 2018		ABRIL 2022	
	Cantidad	Peso porcentual	Cantidad	Peso porcentual
Residencial	117 533	92,10%	124 199	92,21%
General	9 296	7,28%	9 607	7,13%
Industrial	352	0,28%	333	0,25%
Gobierno	200	0,16%	214	0,16%
Municipios	61	0,05%	94	0,07%
CNFL	11	0,01%	13	0,01%
ICE	157	0,12%	225	0,17%
TOTAL	127 610	100%	134 685	100%

Fuente: FAR0110 agosto 2018 y abril 2022

Tabla 03: kWh USD de agosto 2018 vs abril 2022

Grupo Contable	Sucursal Desamparados		kWh	
	AGOSTO	2018	ABRIL	2022
	Cantidad	Peso porcentual	Cantidad	Peso porcentual
Residencial	26 235 472	73,050%	26 600 367	73,604%
General	7 413 747	20,643%	8 015 992	22,180%
Industrial	2 158 266	6,009%	1 522 193	4,212%
Gobierno	80 060	0,223%	923	0,003%
Municipios	26 533	0,074%	340	0,001%
CNFL	539	0,002%	-	0,00%
ICE	-	0,00%	-	0,00%
TOTAL	35 914 617	100%	36 139 815	100%

Fuente: FAR0110 agosto 2018 y abril 2022

Tabla 04: Facturación USD de agosto 2018 vs abril 2022

Grupo Contable	Sucursal Desamparados		Facturación	
	AGOSTO	2018	ABRIL	2022
	Cantidad	Peso porcentual	Cantidad	Peso porcentual
Residencial	¢2 495 404 170	66,389%	¢2 607 859 935	67,127%
General	¢1 009 894 755	26,868%	¢1 088 191 980	28,011%
Industrial	¢ 244 898 775	6,515%	¢ 188 697 710	4,857%
Gobierno	¢ 6 327 405	0,168%	¢ 137 925	0,004%
Municipios	¢ 2 175 830	0,058%	¢ 48 320	0,001%
CNFL	¢ 53 115	0,001%	¢ -	0,000%
ICE	¢ -	0,000%	¢ -	0,000%
TOTAL	¢3 758 754 050	100%	¢3 884 935 870	100%

Fuente: FAR0110 agosto 2018 y abril 2022

Formulación y seguimiento a las metas de desempeño tanto de las áreas como de la unidad.

La situación mundial vivida desde el año 2020 por pandemia del COVID19 se ha mantenido aun en la actualidad, lo que vino a repercutir un poco en el desarrollo del trabajo que en el transcurso del periodo se hizo, ya que, la respuesta obtenida por los clientes, en algunos temas, no fue el deseado, haciendo que algunas de las metas a nivel general se vieran afectadas en el cumplimiento de algunos meses. Pese a lo anterior, se trabajó lo mejor posible, buscando la mejora continua que permitiera que, al finalizar cada año, trajera como resultado el logro anual de cada meta.

En el periodo a cargo, las metas de desempeño tanto de las áreas como de la unidad obtuvieron resultados bastante positivos, permitiendo el cumplimiento de estas a nivel general año con año. Para este primer cuatrimestre del 2022, los resultados son los que se muestran a continuación:

Tabla 05: Metas de Desempeño USD y sus áreas I Cuatrimestre 2022

META DE	DESCRIPCIÓN DE LA META	META DEL INDICADOR	INDICADOR REAL OBTENIDO (I CUATRIMESTRE 2022)	ESTADO
UNIDAD	CUMPLIMIENTO DE METAS	90,00%	90,60%	
UNIDAD	COSTOS OPERATIVOS	₡ 2.167	₡ 524	
UNIDAD	PERIODO MEDIO DE COBRO	21	18,61	
UNIDAD	RECUPERACIÓN DE LA FACTURACIÓN	100%	94,96%	
UNIDAD	RECUPERACIÓN POR ENERGÍA NO FACTURADA	₡ 120.000.000,00	₡ 34.070.815,00	
UNIDAD	SERVICIOS FORMALIZADOS EN PROYECTOS DE GESTIÓN SOCIAL	90,00%	98,21%	
ÁREA TÉCNICA	TIEMPO DE EJECUCIÓN DE AVERÍAS T1	04:30:00	N/A	
ÁREA TÉCNICA	DESCONEXIONES DE SERVICIOS LIQUIDADOS CON CONSUMO	1.200	431	
ÁREA TÉCNICA	TIEMPO DE EJECUCIÓN DE RECONEXIONES	3,70	3,35	
ÁREA TÉCNICA	TIEMPO DE EJECUCIÓN DE SERVICIOS NUEVOS MONOFÁSICOS	1,40	1,23	
ÁREA COMERCIAL	REGULARIZACIÓN DE SERVICIOS A NOMBRE DE PERSONAS FALLECIDAS	1.200	419	
ÁREA COMERCIAL	TIEMPO DE ESPERA DE CLIENTES	5,00	5,57	
ÁREA COMERCIAL	TIEMPO DE ATENCIÓN DE CLIENTES EN VENTANILLA	7,00	5,81	
ÁREA COMERCIAL	CIERRE DE CICLOS	95,00%	99,62%	

Fuente: Fichas de seguimiento de metas de desempeño USD

Seguimiento del Servicio Memorable

Como bien es conocido, desde que inició la pandemia en el 2020 los protocolos de salud como el distanciamiento y las barreras de protección personal (mascarilla, vidrios o acrílicos de seguridad, entre otros), modificaron en alguna medida la manera en que se brinda atención personalizada en las ventanillas de atención al cliente.

Sin embargo, esto no fue impedimento para que el Modelo de Servicio Memorable se continuara aplicando en la sucursal de manera satisfactoria, prueba de ello es que a pesar de que en el año 2021 se recibieron más de 1700 clientes con alguna disconformidad en su facturación, esto no fue motivo para que los clientes mostraran algún disgusto en el trato brindado y por el contrario las sugerencias que habitualmente ingresaban al buzón han disminuido considerablemente siendo su frecuencia muy cercana a cero.

Se instaló además por parte de la Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente, una herramienta "Tablet", para que los clientes puedan indicar su grado de satisfacción posterior a la atención recibida

Capacitación del personal

Se ha buscado garantizar los espacios e insumos necesarios para mantener al personal capacitado en las diferentes aristas de interés para la CNFL, principalmente en temas como:

- ✓ Control Interno
- ✓ Curso de SySO
- ✓ Ética y conducta
- ✓ Uso de extintores
- ✓ Redacción y ortografía
- ✓ Actualización IPEVARIL
- ✓ Curso Office 365 Fase 1
- ✓ Curso de transformadores
- ✓ Uso de la firma Holográfica
- ✓ Salud y seguridad en el trabajo
- ✓ Reglamento Gestión Documental
- ✓ Curso uso sostenible de la energía
- ✓ Refrescamiento servicio memorable
- ✓ Tour Virtual de Eficiencia Energética
- ✓ Inducción a personal de nuevo ingreso
- ✓ Actualización flujo devolución a clientes
- ✓ Seguridades y detección de moneda falsa
- ✓ Simulacro con consecuencias ambientales
- ✓ Taller de Inducción Auditores nuevos del SGI
- ✓ Capacitación RCP y primeros auxilios básicos
- ✓ Charla SI, Ciberseguridad y Normativa Aplicable
- ✓ Refrescamiento sobre operación del sistema Connexo
- ✓ Ley 8968-Protección de datos personales en Costa Rica
- ✓ Autogestión por medio de nuestro WhatsApp y Web Chat

Administración de Contratos

Desde el inicio de la gestión, la sucursal ha tenido a cargo la administración de contratos los cuales se han llevado con satisfacción y buen término en aquellos casos donde se han trasladado a otras dependencias para su continuidad. Los principales contratos que se administraron son:

- Contratación de Correos de Costa Rica para lectura y distribución de facturas (actualmente se administra en otra dependencia)

- Contratación de Cortas y reconexiones de las sucursales La administración de esta contratación, actualmente está en la Sucursal Central, sin embargo, por temas de asignación presupuestaria, se ha dado continuidad desde la sucursal debido a la asignación de los recursos para esta dependencia desde la formulación realizada el año anterior. Una vez consumida la partida actual, se trasladará también la parte financiera a la Sucursal Central para su continuidad.
- Contratación del Alquiler del Parqueo para clientes. Esta contratación, tiene actualmente su última prórroga o adenda en vigencia hasta el 14 de noviembre del 2022. Se dejaron indicaciones de iniciar los trámites del nuevo contrato en agosto del 2022 con el fin de contar con una nueva contratación antes del finiquito del contrato actual.
- Contratación del Alquiler del local donde se ubica la Agencia Tres Ríos. Esta contratación se encuentra vigente y con la primera adenda al contrato fijada hasta el 30 de abril del 2024, por lo que se debe dar continuidad a la misma.

Otras Labores

Entre otras labores sustantivas, se pueden mencionar:

- Apertura de Agencia Tres Ríos
- Seguimiento de contratación externa para Cortas y Reconexiones
- Seguimiento a Proyectos de Gestión Social implementados y gestionados para trabajar.
- Gestión de cobro administrativo y envío a incobrabilidad de casos de deudas por antigüedad.
- Reforzamiento en la Gestión de Cobro de la sucursal

En puntos posteriores, se ampliará cada una de ellas.

Cambios en el entorno

El principal cambio por mencionar durante este periodo ha sido sin duda todo el que trajo la situación por pandemia a nivel mundial el COVID19, el cual fue todo un reto en muchos aspectos a nivel planeta, país, CNFL y, por ende, a nivel de la sucursal.

Las decisiones tomadas en su momento permiten visualizar hoy en día que se fueron acertadas al tener resultados bastante positivos. La implementación del teletrabajo y el reforzamiento que se dio para llegar a los clientes por medio de diferentes medios digitales y virtuales ha permitido dar un servicio continuo, eficiente y bastante bien aceptado por el cliente, permitiendo a la CNFL continuar avanzando y mantenerse en el mercado entregando el compromiso que siempre la ha caracterizado.

Como hecho relevante se puede mencionar que se superó la expectativa de incorporación de personal en la modalidad de teletrabajo con un total de 7 funcionarios los cuales desempeñaron sus funciones de manera sobresaliente durante el año 2021 y lo continúan haciendo actualmente.

También he de mencionar que por parte del área comercial se contó con un recurso a tiempo completo como apoyo en el Área de Atención Virtual para la atención del cliente por medio CIC, con lo que mostramos nuestro compromiso para reforzar los canales virtuales como medio innovador de atención a nuestros clientes.

A nivel gobierno, principalmente desde la ARESEP, las recomendaciones y directrices señaladas para su acatamiento han sido cumplidas según lo estipulado y la sucursal se ha alineado a las mismas, dando las indicaciones al personal de manera oportuna para su implementación.

Aunado a lo anterior, las debidas actualizaciones de las normas y decretos de otras instituciones gubernamentales como del Ministerio de Hacienda, Contraloría General de la República, Colegio de Ingenieros y Arquitectos, entre otras, que afectan las tareas propias de la sucursal, han sido acatadas e implementadas de manera satisfactoria.

Estado de la autoevaluación del sistema de control interno

El estado de la autoevaluación del sistema de control interno de la dependencia al inicio y final de la gestión tanto para la unidad como para sus áreas se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla 06: Resultados de Autoevaluación SCI USD y sus áreas 2018 - 2022

Resultados de	Autoevaluación del Sistema		de Control		Interno	USD
Promedio General	Unidad	Sucursal	Desamparados	Área Comercial	Área Técnica	Resultado
2018			4,84	4,15	4,32	Satisfactorio
2019			4,80	4,19	4,51	Satisfactorio
2020			4,89	4,12	4,50	Satisfactorio
2021			4,69	4,52	4,53	Satisfactorio

Fuente: Autoevaluación del Sistema de Control Interno USD 2018 - 2022

Cabe señalar que, para los periodos en cuestión, los resultados obtenidos en la autoevaluación tanto la Unidad como sus áreas reflejó un estado de madurez importante y satisfactorio, por tanto, no se requirió la formulación de planes de acción.

Principales logros alcanzados

Durante el periodo comprendido entre agosto 2018 a la fecha, entre los principales logros alcanzados se pueden mencionar:

- Apertura de la Agencia Tres Ríos en el centro comercial Plaza Estación, local #2. Si bien es cierto el proyecto inició con la anterior administración, se dio el seguimiento requerido y el inicio de labores para trámites comerciales y de recaudación se hizo una realidad en el cantón de La Unión en dónde por alrededor de 27 años ya, la CNFL ha tenido presencia, primero con un módulo de servicios y ahora con la agencia.

Figura 1: Croquis Centro Comercial Plaza Estación



Fuente: Documentación Agencia Tres Ríos USD

- Gestión de cobro administrativo y envío a incobrabilidad de casos de deudas por antigüedad que, debido a estar ubicadas en zonas de alto riesgo y vulnerabilidad, no podían ser recuperadas y constituían un aspecto negativo dentro del pendiente de la sucursal.
- Acciones de Gestión de Cobro en Comunidades de Vulnerabilidad y Abordaje de Proyectos de Gestión Social:
 - **Pagos parciales:** Se les ha ofrecido a los clientes esta modalidad para que por ejemplo paguen una parte de uno o varios recibos a inicio de mes y la otra 15 o 22 días después y así tener un compromiso de pago. Se les da seguimiento para la fecha de pago posterior y se les realiza ya sea una prórroga en el sistema o se les lleva el seguimiento de forma manual.

- **Ofrecimiento de convenio de pago por pendientes y readecuaciones:** Esta es otra de las alternativas que se ha manejado con clientes, ya sea hacer el arreglo por primera vez o en su defecto una readecuación si es que el primer arreglo se ha incumplido.
 - **Prórrogas de pago:** Se realizan prórrogas de pago ya sean manuales o en el Sistema SIPROCOM con el mismo objetivo antes mencionado.
 - **Otras acciones:** Se tramitan por ejemplo reclamos por consumos se les toma a los clientes de gestión social la lectura de medidor y se manda a hacer el estudio con los compañeros de ventanilla, ellos informan y se le da respuesta también por watts app.
 - **Acciones en las campañas de gestión de cobro:** Envíos de correos electrónicos y mensajes de texto SMS en todas las campañas de Gestión Social de forma diaria en las campañas 4045,67,97,68,115,72 y 73.
- Reforzamiento en la Gestión de Cobro de la sucursal, dando un seguimiento generalizado entre todos los clientes de esta al mantener una base de datos en constante actualización, lo que permite la gestión con acciones administrativas como envío de SMS, correos electrónicos, llamadas telefónicas y envío de notificaciones. Además, la contratación de cortas y reconexiones por empresa privada y el envío de personal propio de la sucursal para gestionar pendiente en el campo, han dado como resultado una disminución exitosa del pendiente en las carteras con mayor rango de vencimiento como se puede visualizar en la siguiente tabla:

Tabla 07: Pendiente por cartera de vencimiento USD agosto 2018 versus abril 2022

TIPO DE PENDIENTE	ago-18		abr-22	
	FACTURAS	MONTO	FACTURAS	MONTO
POR VENCER	58 768	₡ 1 694 601 725,00	64 024	₡ 1 901 765 250,00
VIGENTE A LA FECHA CORTE	3 677	₡ 100 292 270,00	4 026	₡ 105 605 745,00
VENCIDA DE 1 A 30 DÍAS	31 243	₡ 655 392 226,98	20 911	₡ 406 478 265,00
VENCIDA 31 A 60 DÍAS	8 615	₡ 130 951 550,00	3 720	₡ 51 863 965,00
VENCIDA 61 A 90 DÍAS	3 086	₡ 44 374 015,00	1 052	₡ 12 288 885,00
VENCIDA 91 A 180 DÍAS	3 227	₡ 45 961 427,00	602	₡ 6 455 997,00
VENCIDA 181 Y MÁS DÍAS	8 057	₡ 174 279 843,25	280	₡ 9 592 355,00
TOTAL	116 673	₡ 2 845 853 057,23	94 615	₡ 2 494 050 462,00

Fuente: Reporte QB FAQ-0240-P01 Análisis del Pendiente

- Aunado a lo anterior, como consecuencia de la efectiva gestión de cobro que se ha venido realizando, uno de los indicadores que se ha visto beneficiado y mejorado,

obteniendo resultados que en la historia de la sucursal no se habían alcanzado, es el Periodo Medio de Cobro, el cual como se visualiza en el siguiente cuadro, ha venido obteniendo resultados satisfactorios.

Tabla 08: Histórico del PMC USD 2018 – 2022

PERIODO	MEDIO DE	COBRO	UNIDAD	SUCURSAL	DESAMPARADOS
AÑO	2018	2019	2020	2021	2022
META ANUAL	25,00	23,85	23,85	25,00	21,00
ENERO		21,62	20,57	22,96	17,93
FEBRERO		24,44	22,17	24,82	19,22
MARZO		24,31	21,94	21,09	17,74
ABRIL		24,67	25,54	20,86	19,54
MAYO		23,00	25,73	20,12	
JUNIO		24,75	23,97	20,55	
JULIO		22,56	23,77	20,82	
AGOSTO	23,08	22,71	24,21	19,17	
SEPTIEMBRE	25,97	21,79	24,72	19,38	
OCTUBRE	24,04	20,39	24,98	19,57	
NOVIEMBRE	23,58	22,10	26,10	18,85	
DICIEMBRE	23,73	21,09	22,99	17,56	
PROM. ANUAL	24,21	22,79	23,89	20,48	18,61

Fuente: Fichas de Seguimiento Evaluación del Desempeño USD

Proyectos relevantes

Uno de los proyectos que a nivel de CNFL se tienen, es la instalación de medidores inteligentes para todos los clientes a los que se les brinda el servicio eléctrico.

Si bien es cierto, de acuerdo con el plan de implementación a la sucursal aún no le corresponde el cambio de todos los medidores, se ha estado avanzando en la instalación de este tipo de medidores, teniendo en la actualidad un 17,03% del total de clientes de la sucursal, con medidores AMI instalados.

Tabla 09: Medidores AMI Instalados USD al 30-04-2022

Tipo	Cantidad
Medidores convencionales instalados	111 748
Medidores AMI instalados	22 937
Total:	134 685

Fuente: Reporte QB CLQ-0760 AMI Infoclientes

En el tema de Proyectos de Gestión Social, la sucursal cuenta con un total de 5 625 servicios distribuidos en los distintos proyectos. Entre los proyectos que se han trabajado en los últimos años, se pueden mencionar:

En el cantón de Aserrí:

- Panel Poás de la Montaña
- 1 de mayo
- Chileperro

Para el cantón de Desamparados:

- Torremolinos
- Panel Turnón Torremolinos
- Panel La Milpa
- Las Anas
- Los Ángeles de Patarrá
- 25 de diciembre
- Las Mandarinas
- Los Dragones
- Los Alpes
- Río Damas
- 1 de mayo San Juan
- Calle La Presa
- El Huazo
- Asentamiento El Llano
- Calle La Bendición
- Asentamiento Mónaco
- Asentamiento La Pradera

Para el cantón de Curridabat, se trabaja en los proyectos:

- Panel La Garita Gradas D. Gerardo
- Colectivo Provivienda Tirrases
- Valle del Sol
- Panel Miravalles I Santa Teresita
- Asentamiento Miravalles II

En el cantón de La Unión, se trabajan los proyectos:

- El Fierro
- Calle Lizanías
- Panel Calle Molejona

- Vistas de la Montaña
- La Eulalia
- La Jenny
- Asentamiento El Hueco
- Brisas II
- Asentamiento Concepción Vida Nueva

Aparte de los proyectos mencionados anteriormente, se continúa trabajando en zonas de vulnerabilidad social donde ha habido un acercamiento importante con distintas comunidades donde incluso, el ingreso del personal para realizar distintas labores era de alto riesgo, como la zona conocida como La Tabla en San Rafael Abajo de Desamparados.

Administración de los recursos financieros

Durante el periodo en ejercicio, el tema financiero ha sido primordial en el día a día de la sucursal. En promedio, el porcentaje de ejecución del presupuesto ha sido muy satisfactorio, obteniendo como resultado global un 95,59%.

Hay que tomar en cuenta que, con la entrada en vigor del cobro del IVA con los cambios que a nivel de gobierno se dieron, más la situación mundial de pandemia por COVID19, trajeron como consecuencia la implementación de cambios en la manera de ejecución del presupuesto, sin embargo, la sucursal se adaptó de la mejor manera a los mismos y con control y un adecuado manejo, se ha logrado obtener un resultado muy positivo en este tema.

Tabla 10: Presupuesto asignado y ejecutado por año USD

Año	Monto aprobado	Monto ejecutado	Porcentaje de ejecución
2021	₡ 716.226.713,86	₡ 668.202.949,60	93,29%
2020	₡ 124.366.417,09	₡ 118.274.280,60	95,10%
2019	₡ 542.604.072,18	₡ 524.341.137,78	96,63%
2018	₡ 711.108.275,00	₡ 692.099.358,30	97,33%

Fuente: SACP-Presupuesto Reporte PFCP5206

Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones

En cuanto al estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiere girado la Contraloría General de la República u otro órgano externo, se informa que, de manera directa, no fue recibida ninguna y en referencia a las recomendaciones que durante su gestión le hubiere formulado la Auditoría Interna; las mismas fueron recibidas y ejecutadas de acuerdo a lo estipulado para este fin, presentando de manera oportuna por medio de los canales de comunicación oficiales las evidencias cuando así se solicitaron.

Matriz de Género

En cuanto al cumplimiento de cierre de brechas del Nivel 1 para la sucursal, se muestra un resumen de este:

Tabla 11: Resumen de resultados Matriz de Género USD

<i>Formación Matriz de Género USD al 30-04-2022</i>			
	Porcentaje de participación	Cantidad de Personas	Observaciones
Nivel 1	33%	3	Solo han recibido un taller a la fecha debido a que es personal de nuevo ingreso que está iniciando con el cierre de brecha
	67%	9	Personal con un taller pendiente para el cierre de brecha, sujeto a convocatoria por parte del Proceso de Relaciones Laborales para ser impartido.
	100%	55	Personal con Nivel 1 100% completo.
Nivel 2	0%	0	De acuerdo al planeamiento, este nivel está pendiente de iniciar para las sucursales a partir del año 2023

Fuente: Información suministrada por Proceso Relaciones Laborales

Una vez que el Programa de Género realice la coordinación correspondiente, se procederá a cerrar la brecha de Género Nivel 1 con el personal pendiente, durante el 2022.

Atentamente

Juan Pablo González Arce

Jefatura, unidad Sucursal Desamparados

2022-05-30