

Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A.

Dirección Comercial

Unidad Sucursal Central

Área Comercial

Informe de fin de gestión

Elaborado por: Saray Mora Campos
2022-10-31



Resumen ejecutivo:

1. Indicar las labores sustantivas realizadas en la dependencia durante el período que estuvo en el puesto:
 - ❖ Recibir, analizar y resolver los requerimientos, quejas e inconformidades de los clientes, de acuerdo con la normativa vigente.
 - ❖ Realizar las gestiones respectivas para la venta de productos y servicios no regulados vinculados.
 - ❖ Gestionar el cobro de la facturación a través de las campañas de gestión de cobro administrativas y realizar las devoluciones que correspondan a los clientes, con el fin de recuperar los montos adeudados y devoluciones pertinentes.
 - ❖ Facturar los servicios y trámites brindados, análisis de las inconsistencias de consumos con el fin de que sea más precisa y mantener la calma.
 - ❖ Dirigir acciones orientadas a la implementación de mejores prácticas que permitan lograr tiempos de resolución competitivos en los diferentes servicios que brinda la dirección.

2. Señalar los cambios habidos en el entorno durante el período de su gestión, incluyendo los cambios en la legislación que afectan el quehacer de la CNFL y la dependencia que estuvo a su cargo:
 - ❖ Hasta noviembre del 2019 realice el puesto de Jefatura Comercial en el Área Comercial (actual Proceso Agencia Calle Primera).
 - ❖ A partir de junio del 2022, con el alineamiento organizacional establecido para CNFL, se realizan cambios a nivel de estructura y nombre de las Áreas Comercial y Agencia Metropolitana, por lo cual, se renombra como Jefatura de Área Comercial de la Sucursal Central (antigua Agencia Metropolitana), y se renombra a la antigua Área Comercial (Edificio Central), como proceso Agencia Calle Primera, esta última adscrita al Área Comercial, teniendo esto, la repercusión en la supervisión, gestión y coordinación directamente con mi persona.
 - ❖ A nivel de legislación vigente, no se sufre un cambio drástico y se mantiene la gestión basada en las leyes, normas, reglamentos y demás documentos vigentes

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

En relación con la gestión de Plan de Control Interno para el año 2021-2022, resultando satisfactorio la Autoevaluación, el mismo no se lleva a cabo, considerando los factores resultantes:



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

- Gestión, control y supervisión de metas de desempeño para el Área Comercial – Sucursal Central.
- Gestión, control y supervisión de Informes mensuales de Gestión Comercial del Área.
- Análisis, gestión y supervisión de competencias del personal a mi cargo, incluyendo el Proceso Agencia Calle Primera.
- Análisis, gestión y control mensual de la Gestión de Riesgo atinente al Área Comercial – Sucursal Central.

A continuación, detallo el desglose de calificaciones sobre las autoevaluaciones de Control Interno para los más recientes años de mi gestión como Jefatura Comercial:

Dirección Comercialización de la Energía

Sucursal Central

Jefatura	Dependencias	Autoevaluaciones						
		Año	Promedio General	Ambiente de Control	Valoración de riesgos	Actividades de Control	Sistemas de información	Seguimiento
Saray Mora Campos	Sucursal Central. Área Agencia Metropolitana	2021	4,74	4,83	4,83	4,89	4,50	4,67
	Sucursal Central. Área Agencia Metropolitana	2020	4,66	5,00	4,50	4,67	4,80	4,33
	Sucursal Central. Área Agencia Metropolitana	2019	4,69	4,67	4,83	4,78	4,50	4,67
	Sucursal Central. Área Agencia Metropolitana	2018	4,34	4,29	4,50	4,14	4,43	4,33

Fuente: CNFL, 2022. Con base en datos históricos de Autoevaluaciones del Sistema de Control Interno.

5. Especificar los principales logros alcanzados durante su gestión:

- Durante los años 2020 y 2021 el Área a mi cargo logra alcanzar en su nivel de desempeño el resultado sobresaliente.
- Se gestiona durante mi función, la capacitación del personal para realizar labores polifuncionales, entre estos: daños con responsabilidad civil, generación distribuida, atención SIGED, capacitación y realimentación connexo, supervisión de cajas, análisis e inconsistencias y realimentaciones en actualización de órdenes.
- Primera y segunda etapa de remodelación del Edificio Metropolitano en cumplimiento con la normativa 7600, adicionando mejoras para los clientes y funcionarios del Edificio según requerimientos previamente considerados.

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

- Verificación en sitio de tarifas con consumos altos en tarifas residenciales: Producto de dicha revisión se logro modificar 283 tarifas que corresponden a la realidad del consumo del cliente (tarifa residencial a comercial).
- Gestión de revisión de inspecciones: Se define por parte del Área Comercial realizar una revisión minuciosa de las inspecciones ejecutadas, mismas que dan como resultado posibles sumas dejadas de facturar, cambios de medidor, entre otro. Esta gestión se mantiene como un seguimiento del Área Comercial.

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

Los recursos financieros (presupuesto operativo e inversión) son acciones atinentes a la Unidad Sucursal Central, sin embargo, el Área Comercial vela por el cumplimiento y manejo

eficiente de los recursos, específicamente, para el pago del tiempo extraordinario de los funcionarios del Área.

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

No aplica.

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

Con respecto a este tema, el nivel de avance corresponde a:

- Referente a la formación de Género Nivel 1 en el Área se posee un avance del 100%.
- Respecto a género Nivel 2, a dependencia aún no ha iniciado el proceso .

Saray Estela Mora Campos

Jefatura Area Comercial - Sucursal Central

2022-10-31

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