

**Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A.**  
Dirección de Estrategia y Desarrollo del Negocio  
Área, Soluciones Informáticas al Negocio

**Informe de fin de gestión**

Elaborado por: Gonzalo Peña Wille  
2022-01-05



## **Resumen ejecutivo:**

El presente Informe Final de Gestión da cumplimiento a lo establecido en el inciso e) del Artículo No. 12 de la Ley General de Control Interno que se refiere a los deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno, entre ellos, ...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 emitidas por la Contraloría General de la República. Asimismo, el presente Informe Final de Gestión se elabora de conformidad con las directrices No. D-1-2005-CO-DFOE emitidas por la Contraloría General de la República, publicadas en la Gaceta No. 131 del 07-07-2005, según me corresponde como Jefe del Área de Soluciones Informáticas al Negocio, por el periodo comprendido entre el 1 de diciembre de 1986 y 23 de enero del 2022. En concordancia, se hace referencia a la labor sustantiva ejercida, en sus inicios como Jefe de la Sección de Análisis y Programación el 1 de diciembre de 1986 y actualmente como Jefe del Área de Soluciones Informáticas al Negocio, los cambios en el entorno técnico, económico y jurídico, propio del área de competencia durante el periodo de gestión, el estado actual del Sistema de Control Interno y las autoevaluaciones que se han realizado con sus acciones de mejora; los principales logros alcanzados; estado de los proyectos en marcha a la fecha, resultado anual sobre la administración de los recursos financieros asignados durante el periodo, sugerencias. Además, el estado actual del cumplimiento de las recomendaciones que durante la gestión señalaron los órganos externos y la Auditoría Interna de la CNFL.

## **Resultados de la gestión sustantiva de la dependencia.**

Labores sustantivas durante el período que estuvo en el puesto:

El Área de Soluciones Informáticas al Negocio es una entidad subordinada directamente de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones. La labor sustantiva de la dependencia contempla: Planeamiento, dirección, coordinación y supervisión de labores técnicas, científicas y administrativas relacionadas con los sistemas de información de la Compañía. Asesoría y consultoría a la CNFL sobre asuntos propios de sistemas de información en el ámbito de las tecnologías de la información. Rectoría sobre la gestión del desarrollo mantenimiento y soporte a los sistemas. Manejo de la responsabilidad y autoridad sobre los Procesos a cargo. Responsabilidad sobre actividades de soporte técnico Institucional, Integración de sistemas, desarrollo y mantenimiento de sistemas. Responsabilidad sobre adquisiciones de sistemas de información gestionados en nuestra Área. Establecimiento de directrices generales al cliente interno, en casos de computación descentralizada, sobre sus propios proyectos de tecnología de información. Promoción y facilitación para la adopción de avances e innovaciones tecnológicas. Así como realizar otras actividades afines a la función encomendada.

## **Cambios habidos en el entorno durante el período de gestión:**

El Área de Soluciones Informáticas al Negocio tiene sus orígenes a finales de los años setenta en la Unidad de Captura de Datos que estuvo adscrita al Departamento de Consumidores dependiente de la Gerencia General. El 20 de mayo de 1985, se crea un centro formal de informática en CNFL (DCn339). Para llevar adelante la formalización de una dependencia con funciones y responsabilidades informáticas, la Gerencia solicita la participación de un especialista informático del ICE para efectuar el Estudio de Necesidades Computacionales de la CNFL quien con el apoyo de los que laborábamos en esos años en asuntos del área, entrega el informe en marzo de 1986. Aprobado por la Gerencia, se inicia una labor de selección de personal, asignación de funciones, organización, objetivos y procedimientos hasta que se crea así el Departamento de Informática con la Oficina de Análisis y Programación, a mi cargo; la Sección de Producción que un año después se pasa a ser oficina, a cargo de don Juan Carlos Alfaro Murillo, un Comité de Usuarios y un Comité de Revisión técnica. El 1 de diciembre de 1986, con el memorando emitido por la Gerencia, G-14, se da la creación formal del Departamento de Informática pasando a depender directamente de la Dirección Administrativa, esto bajo la recomendación de MIDEPLAN, quien, según la normativa vigente en ese momento, lo aprueba y estructuralmente le confiere dos secciones: Análisis y Programación y Producción (Unidad Procesamiento y Control de datos), además le autoriza dos áreas staff Comité de usuarios y Comité de revisión técnica. Continúa de esta forma oficialmente el progreso informático de la CNFL con el desarrollo de sistemas propietarios como planillas, control de inventarios y de medidores, contabilidad, control de activos, entre otros. En 1991 el La Sección de Análisis y Programación, desarrolla e implanta sistemas comerciales (sistemas propietarios) que dieron como resultado el Sistema de Administración de Servicios Eléctricos, SASE, que significó un gran avance en el servicio al cliente de la CNFL. En abril de 1992 el Departamento de Informática se subordina directamente a Gerencia General. El 29 de abril del 2002, mediante GG-025-02, complementada el 15 mayo del 2002 mediante Oficio GG-09-02 de la Gerencia General, el Departamento de Informática pasa a nivel de Staff de la Gerencia, como Tecnología de Información, siendo el equivalente a una dirección funcional con sus procesos de Análisis y Programación, Procesamiento y Control de Datos y Comunicaciones y el Proceso de Usuario Final. El 1 de julio del 2004, ante propuesta de la Gerencia, Mideplan recomienda mediante oficio DVM-293-2004 aprobar el traslado de la unidad staff, Tecnología de Información al nivel operativo de Dirección, compuesta por 3 departamentos: Sistemas de Información, Infraestructura, Usuario, sin oficializar las secciones que venían funcionando desde 1994. El 25 de agosto de 2005, mediante GG-356 se autoriza el área de apoyo a la Dirección como una unidad agrupada y se fortalece

el Departamento Usuario con los Servicios de Comunicación por canales de Internet. El 13 de agosto del 2007 mediante GG-434.2007 se oficializan en la Dirección Tecnologías de Información el área de Asistencia para la gestión administrativa y técnica de apoyo a la función rectora de la gestión de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) a nivel institucional; se crean las secciones Servicios a Usuario Final y Servicios de Internet subordinadas al Departamento Usuario; las secciones Sistemas Comerciales, Sistemas Gerenciales y Sistemas de Información Técnicos y Sistemas Administrativos subordinadas al Departamento Sistemas de Información; las secciones Administración de Red de Sistemas de Información, Electrónica Digital, Soporte de infraestructura y Operaciones y Procesamiento de Información subordinadas al Departamento de Infraestructura de la Dirección Tecnologías de la Información. Se busca que la Dirección pueda ejecutar las funciones establecidas de una manera mas eficiente y eficaz en beneficio de la CNFL y se reconocen formalmente las áreas de especialidad que venían funcionando de hecho desde 1994. A partir del año 2014 se inicia dentro de las CNFL un proceso de reestructuración donde se establece Tecnologías de Información como una Unidad y el Departamento de Sistemas de Información como el Área de Soluciones Informáticas al Negocio subordinado a la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones, con tres Procesos, a saber: Proceso Sistemas de Información Áreas de Soporte, Proceso Sistemas de Información Comerciales y Proceso Sistemas de Información Técnicos.

Durante el periodo a la fecha y en especial a partir del 2010, la CNFL emitió cada año, directrices institucionales de distribución de los ingresos proyectados en la formulación de los presupuestos. Estos ingresos son sensibles al mantenimiento de su equilibrio económico a través de sus tarifas por la prestación de los servicios eléctricos. Dependiendo de la disponibilidad para hacerle frente a la inversión que demanda el desarrollo de las tecnologías de información, las directrices de contención del gasto tanto de operación como de inversión, son un condicionante para el desarrollo e implementación de los programas planificados en pro del posicionamiento y proyección de las tecnologías de información de la CNFL.

**CAMBIOS JURIDICOS.** Algunos cambios jurídicos acaecidos durante el período de mi gestión: Ley 8906 REFORMA DE LA LEY Nº 8034, AUTORIZACIÓN A LAS INSTITUCIONES DESCENTRALIZADAS Y EMPRESAS PÚBLICAS DEL ESTADO PARA DONAR MOBILIARIO, EQUIPO DE OFICINA Y DE CÓMPUTO A FAVOR DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA O JUNTAS DE EDUCACIÓN, DE 19 DE OCUBRE DE 2000. Gaceta 25 del 04/02/2011. Instituto Costarricense de Electricidad. Sesión No. 5879-09. Reglamento de la Junta de Adquisiciones Corporativa. Gaceta Nº 164 Fecha de publicación 24/08/2009. Contraloría General de La República. Resolución R-CO-23-2009. Directrices Generales sobre la Obligatoriedad del uso del Sistema de Declaración Jurada de Bienes (SDJB) D-2-2009-CO-DFOE. Gaceta Nº 73. Fecha de publicación 16/04/2009. Decreto Ejecutivo No. 35139-MP-MIDEPLAN. Se crea la Comisión Interinstitucional de Gobierno Digital como un órgano interinstitucional de coordinación y definición política para diseñar, planificar y elaborar las políticas en materia de Gobierno Digital. Gaceta Nº 67. Contraloría General de la República. R-CO-13-2009. Se modifica el

Reglamento sobre el refrendo de las Contrataciones de la Administración Pública. Gaceta Nº28. Fecha de publicación 10 /02/2009. Contraloría General de la República. R-CO-9-2009. Se aprueba y promulga el documento "Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)".Gaceta Nº26. Fecha de publicación 06/02/2009. Instituto Costarricense de Electricidad. Sesión No. 5851-2008. "Reglamento para los Procesos de Adquisición de las Empresas del Instituto Costarricense de Electricidad". Gaceta Nº 230. Fecha de publicación 27/12/2008. Instituto Costarricense de Electricidad. Sesión No. 5851-2008. "Reglamento de las Juntas de Adquisiciones". Gaceta Nº230. Fecha de publicación 27/11/ 2008. Ley 8660 Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones. Gaceta Nº 156 Alcance Nº 31. Fecha de publicación 13/08/2008. Contraloría General de la República Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) Aprobadas mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República, Nro. R-CO-26-2007 del 7 de junio, 2007, Publicada en La Gaceta Nro.119 del 21 de junio, 2007.

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

En la CNFL, existe una entidad funcional formal que da seguimiento al sistema de control interno desde su promulgación en el año 2002. A continuación, el estado de la autoevaluación del sistema de Control Interno del Área de Soluciones Informáticas al Negocio según datos estadísticos históricos:

Año de Autoevaluación	Nivel de Cumplimiento	Tipo de Autoevaluación*
2021	100%	Autoevaluación General
2020	100%	Autoevaluación General
2019	100%	Autoevaluación General
2018	100%	Autoevaluación General
2017	No se requirió Plan de acción	Autoevaluación General

2016	No se requirió Plan de acción	Autoevaluación General

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

Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la dependencia:

Dentro de las acciones emprendidas para las mejoras del CI, las siguientes: encaminando a las jefaturas para fortalecer su actitud, compromiso y apego al sistema de Control Interno, mediante la divulgación de las acciones alcanzadas. Promoviendo el reconocimiento de la utilidad del control interno y su responsabilidad en el mejoramiento constante del mismo. Propiciando actividades para fortalecer, promover y divulgar la misión, visión, valores, declaración de los principios éticos y otros elementos relacionados con la ética y que se integren en todos los procesos y actividades de la Compañía. Actividades de identificación, análisis, evaluación y administración de riesgo. Revisar periódicamente las medidas de control para determinar que forman parte de las actividades de la dependencia y si existen procedimientos y si estos han sido divulgados. Establecimiento de actividades de control para que los sistemas de información garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación, la seguridad y una clara asignación de responsabilidades y administración de los niveles de acceso a la información, así como su confidencialidad. Velando para que los sistemas de información estén incorporados a la gestión de la CNFL, tanto a nivel operacional como estratégico.

### **Principales logros alcanzados durante la gestión:**

Como co-fundador en diciembre de 1986, de la dependencia formal dedicada al desarrollo informático de la CNFL, la evolución y crecimiento experimentado por la empresa ha sido constante. Desde el primer documento que dio origen al Departamento de Informática, en el cual se demarcó el plan de desarrollo para los siguientes cinco años, establecimos una estrategia de Planes de Desarrollo Informáticos periódicos conforme se iban logrando las metas previstas. Así, considerando este primer documento como el Primer Plan de Desarrollo Informático, resumimos muy brevemente las metas alcanzadas: Primer Plan de Desarrollo Informático, 1986-1991. Con un personal total de 9 funcionarios atendimos incipientes sistemas que llamábamos "programa de inventarios", "Programa de Mobiliario" "Programa de Planillas" "Programa de activos" y mantuvimos un desarrollo ordenado en el resto de las áreas de la empresa. El ICE le daba servicio a la CNFL para el control remoto de la red de distribución eléctrica y el Departamento de Operación, inició la instalación de un centro propio de control

automático. Así, esta área de la empresa, inició también su propio desarrollo tecnológico descentralizado. En el año 87 empezamos a ocuparnos en transmisión de datos, modulación, módems para interfaces entre terminales y entre computador y microcomputadoras, eliminación de ruido, atenuación de señales, todas áreas nuevas del conocimiento propio de la TI. Se planificaron los siguientes desarrollos el 27 de febrero de 1987: un sistema integrado de Información Administrativa con módulos de Personal, Almacén, Contabilidad, Presupuesto; un sistema integrado de información de Consumidores, integrado por facturación, pagos pendientes, abonados, medidores, transformadores, flujo de órdenes; un sistema de información de mantenimiento y control sobre Generación, transformación y distribución de energía. A ocuparnos en la incipiente tecnología del uso de microcomputadoras, conceptos básicos en DOS y sus comandos MD,RD, CD,DIR, TYPE, COPY, REN, DEL, FORMAT, COMP, DISKCOMP, DISKCOPY, hojas electrónicas, procesadores de texto y administradores de bases de datos. Concretamente, iniciaba un grupo de herramientas de oficina. Generamos una capacitación de usuarios agresiva en todos los niveles de la organización coordinado con la Oficina de Capacitación. A finales de 1986 y todo el 87, experimentamos la invasión al mercado de microcomputadoras, algunas clones y otras de marca, la mayoría con procesadores 8088, de 16 bits a 4.77 Mhz y hasta ensambladas en Costa Rica. Aprovechamos estas tecnologías a partir de octubre de 1987 cuando adquirimos microcomputadoras para usarlas como terminales mediante software de emulación lo que nos permitió generar ahorros con respecto a las terminales propietarias. En marzo de 1987, hasta debimos realizar un estudio cuantitativo y cualitativo comparando las máquinas de escribir eléctricas y las microcomputadoras para decidir futuras inversiones. El 4 de marzo de 1987 recibimos una solicitud formal debidamente razonada, del jefe de Contabilidad, donde justifica la urgente necesidad de sustituir dos máquinas contabilizadoras de banda magnética, con las cuales se han efectuado los registros contables de los últimos años debido a que estas máquinas se descomponen constantemente por lo menos dos y hasta seis veces al mes y en cada ocasión la reparación se lleva de medio hasta dos días de atraso en nuestro trabajo, además de que distorsiona en ocasiones la información de las tarjetas. En la Sección de Análisis y Programación en corto plazo procedimos a automatizar estas funciones de registro y desechar las máquinas. En mayo de 1988 contratamos cursos masivos en procesadores de textos y hojas electrónicas. Atendíamos en 1988 un Comité de Usuarios. Con la nueva Gerencia, se propuso realizar reuniones periódicas integrando a todas las áreas y funcionarios estratégicos de la Cnfl, lo que dio excelentes resultados en la identificación sobre los variados proyectos de las diferentes áreas de especialización. En mayo de 1990, junto a un grupo de funcionarios tanto administrativos como de ingeniería, se propuso crear una unidad especializada dedicada a la atención de las comunicaciones digitales. Creamos la Comisión Técnica de Departamento de Informática. A partir de agosto de 1990 se inicio el proceso para trasladarnos del edificio central al edificio que albergaba la subestación San José en calle 21 proceso que culminó en junio de 1991. De 1988 a 1991, nos concentramos en el reto de asumir la facturación mediante la creación

del Sistema de Administración de Servicios Eléctricos, SASE, sin descuidar los desarrollos y mantenimientos de los otros sistemas ya montados y consolidar el procesamiento del conjunto. Generamos la licitación 89-13 por cuyo medio contratamos el desarrollo del SASE y los equipos que los soportarían, proceso que recayó en la empresa Unisys, con quien culminaron exitosamente los contratos y así, la CNFL asumió el control total de sus procesos de comercialización. Con esta responsabilidad nos concentramos en normalizar este nuevo sistema. El Segundo Plan de Desarrollo Informático fue presentado en agosto de 1991 (primero planteado 93-96, luego 94-96 y finalmente 95-97. Este Plan, ya consideró el alineamiento con los objetivos estratégicos de la CNFL: estudio de la situación actual, razón de ser y objetivos de CNFL, estrategias globales, políticas, análisis Foda, entorno institucional, determinación de requerimientos de TI, determinación de sistemas, planeamiento, proyección calendarizada de la inversión, cronograma. Por la magnitud de las tareas emprendidas y las circunstancias del entorno (cambio de milenio) duró en ejecución hasta el 2002. Fue una década prolífica periodo en que desarrollamos y pusimos en producción los sistemas más necesarios y estratégicos de la organización que hoy por hoy siguen en producción y siendo perfeccionados a través de mejoras que todos los días ejecutan nuestros analistas expertos: se consolida el SASE; se desarrolla e implanta el Sistema Administrativo Contable y Presupuestario, SACP, 1989-1999; en 1993 se desarrolla e implanta el Sistema de Administración de Contrataciones, SIACO; 1995-2001 se desarrolla e implanta el Sistema Integrado de Recursos Humanos, SIRH; Sistemas de respuesta interactiva de voz promovimos a partir de 1994 e instalamos en producción soluciones adecuadas de costo razonable; entre 1995-1999, desarrollamos e instalamos el ambicioso proyecto de crear una Red Institucional de Teleproceso para unir mediante una red telemática propia los planteles de la CNFL; en computación descentralizada, a partir de 1997, se desarrolla el sistema de Gestión Eléctrica, SIGEL; se desarrolla e implanta en 1988 el Sistema de Aprovisionamiento de Materiales. Sobre esta base de sistemas algunos concluidos y otros en desarrollo, para la confección de este Plan, seguimos una metodología que identifica primero las grandes bases de datos requeridas por la organización y a partir de ellas se derivan los sistemas. Identificamos una Base de Datos de Comercialización, otra Financiera, de Bienes y Servicios, de Recursos Humanos, Gerenciales, Geográficas, de Proyectos de Generación. Los sistemas derivados y se planteó por primera vez la Relación en integración de los Sistemas de Información, un logro que apenas alcanzan hoy en día algunas empresas e instituciones. Estos esfuerzos nos facilitaron satisfacer los requerimientos de la Sección de Control de Presupuesto de la CNFL al incorporar la metodología de Planes Anuales Operativos a partir de 1997. En abril de 1998 adquirimos mediante el concurso 97-29, una computador de arquitectura abierta con algunos microcomputadores complementarios y licenciamiento adicional de Oracle previendo la puesta en producción del Sistema Integrado de Recursos Humanos, Sirh y además, la inminente tecnología de internet, intranet y extranet. Se realizó el proyecto Recaudador, orientado a sustituir el Sifras, una red para captación del pago en ventanilla en propietario con redes de micros estándar, meta que logramos.

Debimos afrontar el cambio de milenio 1999-2000 previendo que las fechas establecidas en los programas de cómputo y los sistemas operativos y complementarios bajo el formato menor o igual a 1999 no invalidaran el procesamiento y la operación normal de la empresa. Llamamos a un proyecto que iniciamos desde 1997 cuando expertos internacionales dieron las primeras alertas sobre el Y2K. Esto nos permitió superar en todos los sistemas vigentes en la CNFL el cambio mediante una acertada delegación de responsabilidades entre los administradores y expertos de cada tecnología y un seguimiento de resultados. Cuando el problema se hizo nacional y hasta la Contraloría debió emitir directrices al sector, la CNFL ya había superado la mayoría de los obstáculos y más bien asesoramos a otras entidades sobre el tema. Finalizando el año 2001, el 24 de noviembre del 2001, el Departamento de Informática como seguía llamándose, fue invitado a participar en el seminario que organizó el Departamento de Operación, con las diferentes áreas de Ingeniería en procura de lograr una integración adecuada entre las diferentes plataformas y sistemas de TI, considerando los proyectos en marcha de la Dirección de Distribución y la Dirección de Desarrollo, tales como el sistema Scada, el sistema de automatización de subestaciones, el sistema Sigel, el Simei luego llamado Sipredi, el sistema de medición de calidad de energía, el Sige todo enmarcado en lo que llamaron el sistema de administración de la Distribución. Producto de este encuentro, el Área funcional de Tecnología de Información salió fortalecido como eje central del desarrollo de la TI en CNFL, que con el tiempo tuvo una asignación formal como ente rector. En agosto de 1998, generamos la licitación 98-48 para adquirir 230 microcomputadoras y 70 impresoras variadas. En este proceso, reiteradamente la Contraloría General de la República debió brindar audiencias y emitir resoluciones como consecuencia de un alambicado proceso de contratación administrativa sujeto a variadas interpretaciones. Finalmente, en abril de 1999 quedó en firme la adjudicación tal y como CNFL la había recomendado. Una lucha titánica y un nuevo éxito para nosotros pero un llamado de alerta a nuestro país sobre lo que no debe ser para la agilidad de la economía y el libre comercio. Ver resolución 164-99 de CGR. El "Tercer Plan de Desarrollo Informático" lo concebimos para el periodo 2002-2004. Iniciamos investigaciones para implantar esquemas metodológicos a la gestión de la tecnología de información, originalmente estudiamos las Normas ISO 9126-1, 17799; Itil, para adoptar finalmente la metodología Cobit que incorpora temas de calidad, seguridad, servicio y otras tendencias para el buen gobierno de las tecnologías de información y las comunicaciones y con formatos de Planes Anuales Operativos, PAO, solicitados por la Sección de Control de Presupuesto. Con la valiosa colaboración de la Auditoría, se desarrolló un Guía para la Administración de Proyectos de TI en el segundo semestre del 2003. El Cuarto Plan 2004-2005, incluyó nuestra participación dentro del análisis Fodac y el desarrollo de un Marco Estratégico para la CNFL, con el apoyo de asesores de la Universidad de Costa Rica, cuyo primer informe se presentó en enero del 2004. Incorporamos el "análisis de riesgos" a nuestra gestión. El Quinto Plan 2005-2007 da continuidad a las actividades en marcha. En julio del 2007, entraron en vigor las "Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información emitidas por la

Contraloría General de la República. En octubre de ese mismo año, el cuatro de octubre, presentamos ante el Consejo de Administración nuestra estrategia para el cumplimiento de dichas normas, (DTI 199-07) que fue el resultado de un esfuerzo extraordinario que realizamos con todos nuestros funcionarios líderes, en seminario de tres días en la Escuela Social Juan XXIII, donde definimos cronograma y responsables para cumplir con los plazos establecidos en la directriz. Un esfuerzo del que todos nos sentimos orgullosos. Sexto Plan de Desarrollo Informático. Plan Empresarial de Tecnología de Información y Comunicaciones, PETIC, 2008-2012, así se debe identificar para mantener la continuidad iniciada en 1986 y que ha dado el desarrollo que hoy ostenta la CNFL en el campo de las TIC. Un proceso de contratación iniciado junio del 2006, se formuló el 30 de noviembre del 2007 cuando recibimos los productos finales de la contratación de un Plan Empresarial de Tecnologías de Información, Petic, con el apoyo de una consultoría externa que recayó en la KPMG, S.A. Excelente insumo conformado por centenas de folios y 36 productos entregables de acuerdo con la metodología con que estructuramos el Cartel respectivo. Un conjunto de productos de alta calidad en forma y contenido, entregados no solo digitalmente sino impresa, que marcan el norte, previendo actualizaciones bianuales. Los recortes presupuestarios a nuestra dependencia se manifiestan con recurrencia desde 1996. Todos nuestros planes de TI dependen de la disponibilidad presupuestaria. Bajo esta premisa, mantenemos una marcha sin pausa en el desarrollo de CNFL sin interrumpir nuestros esfuerzos diarios de llevar a la Compañía a la posición de privilegio que hoy ostenta, a grado de ganar dos veces el Premio Oro en el año 2008 y 2010 de la encuesta CIER por el servicio al cliente. Treinta y siete sistemas actuales en producción y sesenta y tres bases de datos que los soportan, migrados a recientes versiones de software, medida necesaria para mantener el posicionamiento moderno. Además, proyectos especiales que fuimos consolidando en el tiempo a la luz de estos planes de desarrollo informático y como miembros del los Comités Ejecutivos y Comités Técnicos que según instruye la Guía de Administración de proyectos de TI vigente en la empresa.

Planificación Estratégica de la CNFL y la Certificación de Procesos.

Como parte de la vocación y obligación por los aspectos administrativos de la Compañía, como funcionario de planta, participé en toma de decisiones colegiadas y aportando sobre el desarrollo empresarial. En 1998 participamos en seminarios sobre la temática de calidad y la normativa ISO 9000. Para septiembre evaluamos la primera Auditoría de Calidad. En febrero del 2000, fuimos convocados al "Primer Taller: Marco Estratégico para la Calidad y el Ambiente" liderado por el Equipo Gestor de Calidad y Ambiente integrado por funcionarios CNFL, con asesoría de la UCR. Un tercer taller en junio en el Inbio Parque, que nos llevó al feliz producto "Marco Estratégico para la Calidad y el Ambiente" aprobado por todos los ejecutivos en septiembre del 2000. Entre las políticas se definía implementar la gestión de la calidad mediante normas ISO y buscar una certificación. La Gerencia ratificó, según GG03, del 22 de junio del 2001, el Comité de Calidad y Ambiente al cual este servidor pertenecía. La gestión de tecnologías de información formó parte desde sus inicios del sistema de calidad. En junio del 2002, recibimos el Informe Final de

Auditoría, de la Primera Auditoría de Calidad (interna) realizada entre otras dependencias, a la Dirección de Tecnologías de Información. El 3 de diciembre del 2004, los miembros del Sistema de Gestión de Calidad recibimos con orgullo en el gimnasio del plantel Virilla el Certificado ISO 9001-2000 para los procesos de reparación de turbinas. La simiente para lo que siguió luego. Largos meses de trabajo en equipo. Con dos estrategias paralelas, la planificación estratégica y la certificación de los procesos, vinieron los sistemas de evaluación de riesgos y la generación del Documento Base de Planeamiento Estratégico el 27 de enero del 2003..

### **Indicar los proyectos más relevantes realizados y el estado en que se encuentran:**

Bajo responsabilidad del Área de Soluciones Informáticas al Negocio: Construcción e implementación del de los sistemas de información SACP, MORPHO, SICOBA, CENTROS DE SERVICIO, SATT y SIFAP. SIACO y AiDi, entre otros. Desarrollo de un módulo en el Sistema Administrativo Contable Presupuestario (SACP), para la administración y regulación de las compras por medio del uso de las tarjetas de débito empresariales del Banco de Costa Rica. Se implementaron controles presupuestarios. Se desarrollan los principales sistemas de información que al día hoy están en producción (mas de 35 sistemas ) como el SIPROCOM (Sistema de Procesamiento Comercial, SIRH (Sistema de Recursos Humanos), SACP Sistema Contable presupuestario, etc.. Se implementan una serie de iniciativas relacionadas con el proyecto de la CNFL PMAF, para adecuar los sistemas al entorno actual.

Actualmente se encuentran en desarrollo una serie de iniciativas relacionadas con los sistemas de información:

- Migración de los sistemas, a nivel de base de datos y a nivel de código.
- Atención de las iniciativas del PAMF.
- Atención de actividades relacionadas con Redes Inteligentes.
- Atención de las iniciativas detalladas en el PETIC, del ámbito del Área.
- Atención del Plan de trabajo formalizado del Proceso Sistemas de Información Áreas de Soporte.
- Atención del Plan de trabajo formalizado del Proceso Sistemas de Información Comerciales.
- Atención del Plan de trabajo formalizado del Proceso Sistemas de Información Técnicos.

### **Administración de los recursos financieros en la dependencia:**

Presupuesto Operación 2016 aprobado:	57 315 000,00
Presupuesto ejecutado:	56 277 677,23
Porcentaje de ejecución:	98,19%

Presupuesto Operación 2017 aprobado:	80 480 999,00
Presupuesto ejecutado:	77 438 147,55
Porcentaje de ejecución:	96,22%

Presupuesto Operación 2018 aprobado:	130 539 761,00
Presupuesto ejecutado:	129 318 781,37
Porcentaje de ejecución:	99,06%

Presupuesto Operación 2019 aprobado:	357 962 246,00
Presupuesto ejecutado:	349 057 660,89
Porcentaje de ejecución:	97,51%

Presupuesto Operación 2020 aprobado:	414 843 829,00
Presupuesto ejecutado:	414 568 183,00
Porcentaje de ejecución:	99,93%

**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:**

A enero del 2022 no se tienen disposiciones o recomendaciones pendientes de atender.

**Estado actual del cumplimiento de las acciones relacionadas a la Matriz de Género de su dependencia.**

A nivel propiamente del Área de Soluciones Informáticas al Negocio no se tiene un Plan de acción dentro de la Matriz de Género. Existe un plan de acción propiamente en cada uno de los tres procesos del Área, administrados y dirigidos por cada Coordinador de Proceso.

---

Gonzalo Peña Wille  
Jefe, Área Soluciones Informáticas al Negocio  
2022-01-05