



INFORME SOSTENIBILIDAD 2023



Somos
esencial[®]
COSTA
RICA



Informe de Sostenibilidad 2023

CRÉDITOS

COMPENDIO Y EDICIÓN DE INFORMACIÓN

José Pablo Cob Barboza, Sostenibilidad.
Patricia Alfaro Chaves, Responsabilidad Social.
Karla Herrera Espinoza, Dirección de Estrategia Empresarial.
Rocío Chaves Zúñiga, Gestión Ambiental.
Randall Sáenz Ugalde, Comunicación Empresarial.
Paula Munera Chavarria, Comunicación Empresarial.

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

Reiner Martínez Bonilla, Comunicación Empresarial.
Patricia Alfaro Chaves, Responsabilidad Social.

CONTACTO

Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A.
Teléfono: (506) 2295-1921 / 2295-5222
Apartado postal: 10026-1000
San José – Costa Rica
Portal empresarial: www.cnfl.go.cr

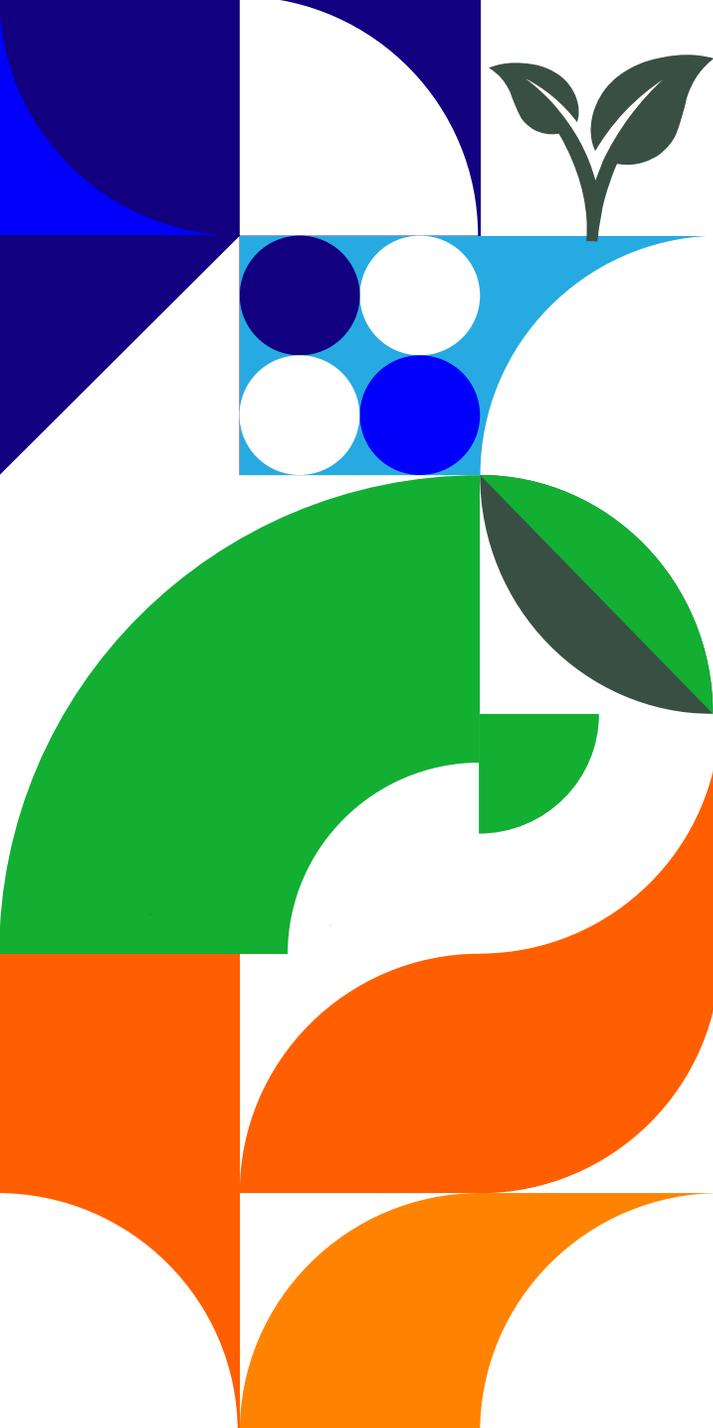
La base de este documento es el Informe de Rendición de Cuentas 2023 aprobado por el Consejo de Administración, según acuerdo del capítulo IV, artículo 1 del acta de la Sesión Ordinaria Virtual No. 2660, celebrada el lunes 19 de febrero de 2024.

Dicho informe se basa en la solicitud del Decreto IRC 36984 MINAET, el cual forma parte del proceso de rendición de cuentas y transparencia del Grupo ICE ante la Contraloría General de la República.

La CNFL agradece profundamente a todas las personas trabajadoras que colaboraron con acciones, información y compromiso con la sostenibilidad.

v2.23.7.2024 inclusión gráfico cadena de valor





ÍNDICE

GOBERNANZA

Perfil del Informe	04
Perfil de la organización	08
Estrategia, políticas y prácticas	16
Informe Gobierno Corporativo 2023	23
Estados financieros	30

AMBIENTAL

Desempeño ambiental	34
Gestión de residuos	35
Energía: producción y consumo	37
Emisiones de Gases Efecto Invernadero	41
Conclusiones	45

SOCIAL

Las personas como pilares de la empresa	54
Seguridad y salud en el trabajo	63
Desarrollo comunitario	73

Este símbolo indica un link a páginas de Internet



Perfil del Informe de Sostenibilidad 2023

Desde la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. (CNFL) elaboramos una nueva estrategia empresarial que guiará nuestras acciones y objetivos hasta el año 2027. La CNFL ha elaborado este informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre 01 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

La Estrategia Empresarial 2023-2027 se centra en pilares fundamentales como la transformación digital, la diversificación de fuentes de energía renovable, la modernización de la red de distribución eléctrica y la mejora continua de la atención al cliente. Este marco estratégico constituye la antesala para que CNFL fortalezca su preparación de cara a enfrentar los desafíos del sector eléctrico.

Para la empresa, este informe sirve como una herramienta de evaluación y comunicación de su desempeño en áreas claves como la gestión ambiental, la responsabilidad social y la gobernanza corporativa. Además, permite el progreso hacia sus objetivos estratégicos y ajustar sus políticas y prácticas para maximizar el impacto positivo con respecto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Clientes, personas trabajadoras, accionistas, proveedores, reguladores y la comunidad en general, encontrarán en este documento una visión transparente y detallada del compromiso de la empresa con la sostenibilidad. La adopción del estándar GRI garantiza que la información sea comparable y verificable, facilitando la toma de decisiones informadas por parte de nuestros socios estratégicos.

Estamos en un momento histórico donde es necesaria la transición energética, una economía baja en carbono, adaptada y resiliente al cambio climático y promotores de un uso responsable y eficiente de la energía eléctrica. Hemos documentado los esfuerzos y resultados del período 2023 en este informe, con la expectativa de continuar por el camino correcto de la sostenibilidad.

Patricia Alfaro Chavez

José Pablo Cob Barboza





Mensaje de la Gerencia General

A la puesta en marcha de la Estrategia Empresarial 2023-2027, nos propusimos fortalecer la gestión de Triple Impacto, orientada al valor público que hemos entregado históricamente a clientes y partes interesadas. Esto era una evolución necesaria, en una empresa que se ha destacado por un firme compromiso con la sociedad, con el ambiente y una operación responsable y transparente.

El año 2023 permitió iniciar este enfoque estratégico, alineado a las disposiciones corporativas, y que presenta resultados asociados a esta estrategia, utilizando la estructura de la Iniciativa del Reporte Global (GRI, por sus siglas en inglés), manteniendo nuestras certificaciones ISO 9001, en gestión de la calidad, ISO 14001, en gestión ambiental e ISO 45001, de seguridad y salud en el trabajo, e incorporando las certificaciones ISO 55001, de la gestión de activos, la acreditación de nuestro Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica, según ISO 17025 y la marca Esencial Costa Rica, recibida a inicios del 2024.

Los reconocimientos sociales nos mantienen en el estándar más alto de Excelencia Ambiental, según el Estado de Costa

Rica y de buenas prácticas en salud ocupacional, lo que nos hizo acreedores del Premio Global Preventico, categoría Plata, por parte del Instituto Nacional de Seguros (INS). Se nos ha reconocido también en buenas prácticas en igualdad de género por parte del Instituto Nacional de la Mujer (INAMU), recibido en 2023 para el período anterior; asimismo, mientras se publica este informe, se nos comunicó que nuevamente recibiremos este reconocimiento en el 2024.

Las certificaciones y reconocimientos son la expresión del quehacer de la empresa, del compromiso enorme del personal de todos los grupos ocupacionales de la organización, y del compromiso firme y vehemente que tenemos desde la Gerencia General y el Consejo de Administración de nuestra empresa.

Nuestras operaciones diarias, de cara al cliente y al valor público que ofrecemos son respuesta también a este compromiso total. Durante este año 2023, mantuvimos un comportamiento óptimo en los indicadores de la perspectiva financiera (99%), procesos internos (96%), aprendizaje y crecimiento (99%) y sostenibilidad (100%). Estamos trabajando en mejorar nuestros indicadores



en gestión de clientes (79%) para recuperar la excelencia en nuestras calificaciones, particularmente en el acompañamiento en la transición energética, generación distribuida y nuestra creciente incursión en la diversificación de negocios.

Se promueven también acciones de cambio, revisando y actualizando nuestra información documentada, incrementado la flotilla vehicular con vehículos eléctricos de múltiple propósito, mejorando la seguridad de las grúas para el trabajo en la red eléctrica aérea.

Por otro lado, los efectos del cambio climático pueden impactar significativamente en la matriz energética, en la continuidad del servicio y en la atención a las necesidades de clientes de la empresa. Durante este 2024, tras la activación de los protocolos de racionamiento eléctrico, estuvimos cerca de ver su materialización. De la reacción y respuesta de clientes y partes interesadas tenemos que generar los aprendizajes para optimizar las condiciones operativas y tener las mejores respuestas a este tipo de eventos. Esto nos llama a participar activamente de alternativas para el desarrollo energético del país, en los niveles que nos han sido encomendados como empresa.

Finalmente, invitamos a todas las personas que tienen acceso a este Informe de Sostenibilidad 2023, a realizar una lectura crítica

constructiva en los procesos de mejora continua de nuestra empresa. Sea que lo haga como cliente, como representación de la institucionalidad pública, como encargados de la regulación y control, como sociedad en general, todos sus aportes serán de gran valor. Pongo a la orden a las personas encargadas de la edición de este informe y a nuestra Unidad de Comunicación Empresarial.

Desde la Gerencia General participamos activamente en la revisión y seguimiento de los indicadores de nuestra estrategia empresarial, nuestro compromiso con la sostenibilidad y nuestra responsabilidad con la sociedad. Participamos del posicionamiento como empresa distribuidora líder en el área de mayor densidad poblacional y complejidad comercial, política e industrial, promotores de la innovación y tecnología integrada para mejorar la calidad de vida en todos los productos y servicios. Así, mostramos nuestro firme compromiso con el desarrollo económico, social y ambiental del país.

Luis Fernando Andrés Jácome
Gerente General a.i.



TRIPLE UTILIDAD



Gestión de la empresa

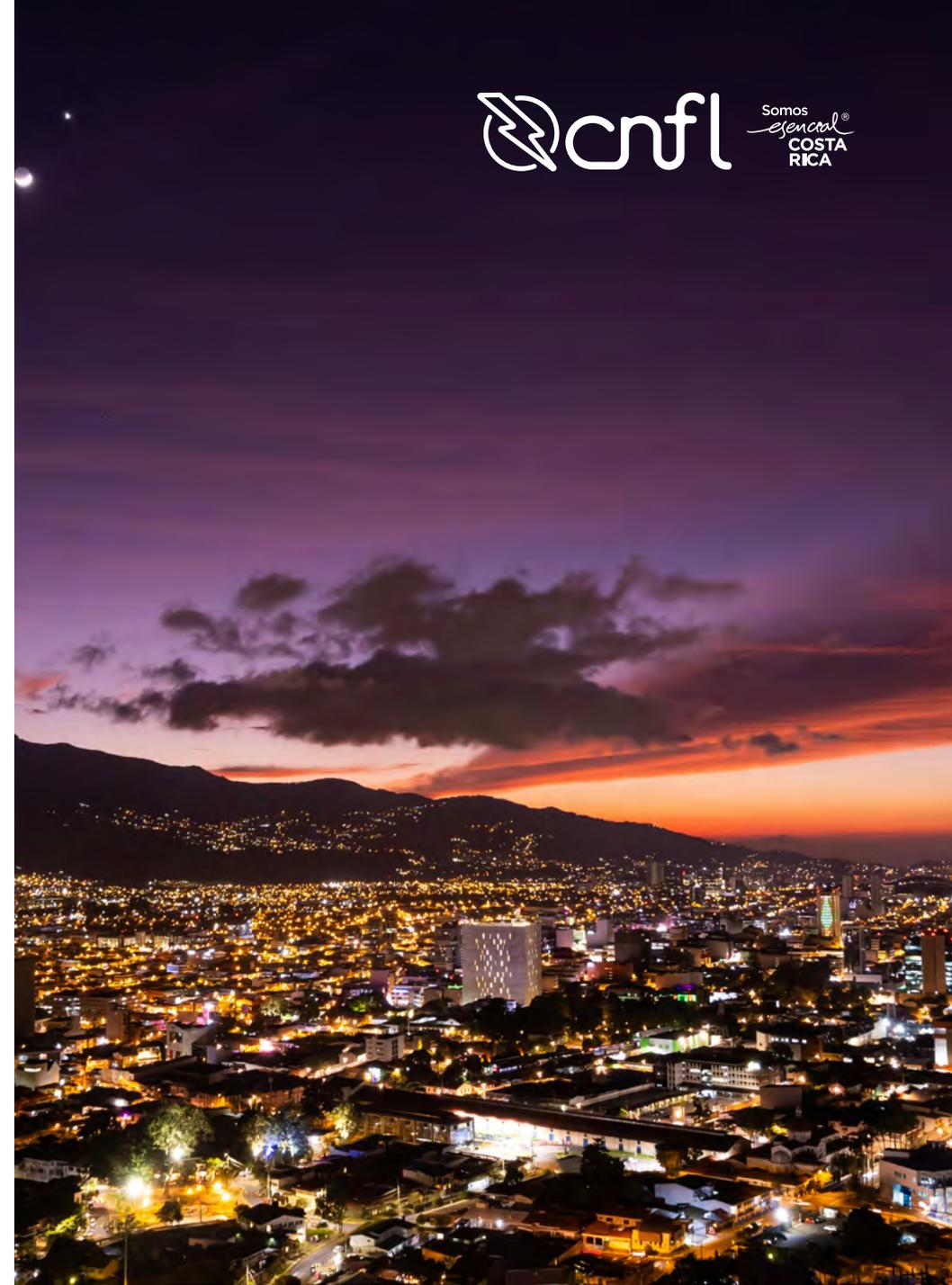
Introducción

La sección de gobernanza y gestión económica del informe muestra el compromiso de la empresa con la transparencia, la responsabilidad y la eficiencia económica.

Como empresa pública de electricidad, nos esforzamos por equilibrar las responsabilidades económicas con los deberes sociales y ambientales.

Esta sección detalla los resultados de las políticas de gobernanza, las estrategias para la gestión financiera sostenible y la dedicación por crear valor a largo plazo para la sociedad.

Con operaciones económicamente viables, éticamente responsables y beneficiosas para la comunidad, consolidamos un compromiso con la sostenibilidad.

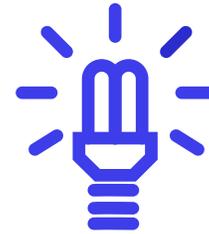


Perfil de la organización

La Compañía Nacional de Fuerza y Luz, Sociedad Anónima (de ahora en adelante, CNFL) es una empresa pública que genera, distribuye y comercializa la energía eléctrica en la Gran Área Metropolitana de Costa Rica, fundada mediante el Contrato Ley N°2 denominado "Contrato Eléctrico" del 8 de abril de 1941 (modificado a través de la Ley N°4197 del 20 de setiembre de 1968 y de la Ley N°4977 del 19 de mayo de 1972). De igual forma, nos regimos por lo establecido en la Ley de "Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones" N°8660 del 13 de agosto de 2008 y el resto del ordenamiento jurídico aplicable.

Nuestra área de cobertura corresponde a 932,49 km², en la que se registra un porcentaje de electrificación de 100%, para un total de **612 672** servicios facturados (clientes).

El capital accionario le pertenece al Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) en un 98,6 % y el 1,4 % restante pertenece a empresarios costarricenses. Por esta distribución del capital accionario a la CNFL se le cataloga como una empresa pública.



612 672

Servicios facturados durante 2023



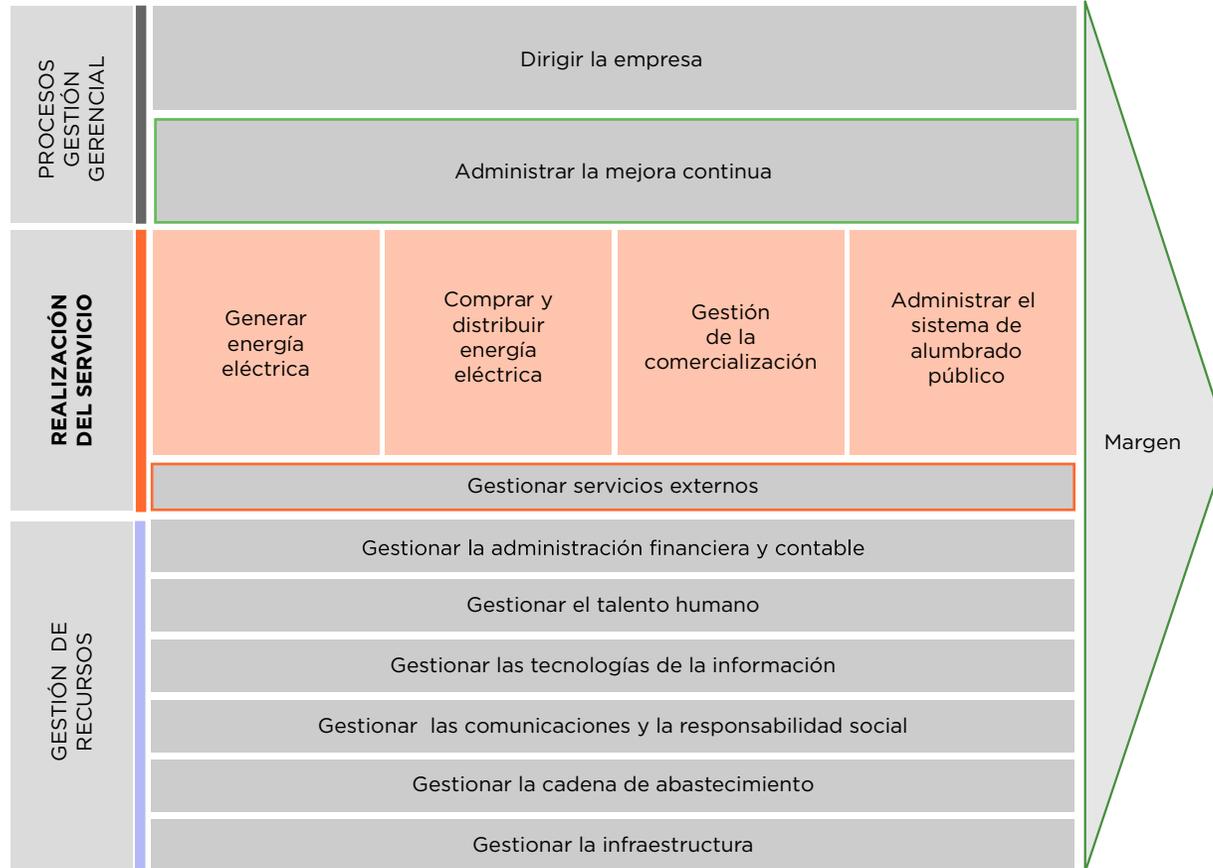
98,6%

Capital accionario del ICE en la CNFL



TRIPLE UTILIDAD

CADENA DE VALOR, CNFL 2023



Fuente: CNFL (2023) Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial.

Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales

1. Distribución y comercialización de energía eléctrica.
2. Alquiler de postes, ductos, transformadores.
3. Ingresos por tarifa T-MTB.
4. Generación distribuida.
5. Servicios comerciales.
6. Estudios de ingeniería de infocomunicaciones.
7. Asesorías, estudios y formación ambiental.
8. Auditorías energéticas.

Además, se dispone del modelo de negocio para los otros servicios, tales como:

- Alquiler de equipos y materiales.
- Alumbrado y servicios eléctricos de mediana y baja tensión.
- Asesorías ambientales.
- Balanceo dinámico de rodetes de turbina.
- Capacitaciones en gestión y educación ambiental.
- Cobros a través de la plataforma de la CNFL.
- Digitalización y distribución de facturas municipales.
- Servicios de eficiencia energética.
- Alquiler de medidores eléctricos y transformadores de medición.



Misión

Brindar soluciones integrales de energía para el desarrollo sostenible, de forma eficiente, eficaz y sustentable, con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas.

Visión

Ser una empresa líder en el sector energía costarricense, eficiente y moderna, con solvencia técnica y financiera, que garantice la excelencia en la calidad del servicio, la interacción y la gestión del servicio al cliente, manteniendo el sentido social.

Valores

- Integridad
- Compromiso
- Excelencia
- Lealtad
- Enfoque al cliente
- Eficiencia



TRIPLE UTILIDAD

Valor público

Somos una empresa de energía que contribuye al bienestar humano.

Las principales acciones de valor público que brindamos a la sociedad son:

- Promovemos el **uso eficiente, confiable y de altacalidad de energía** por medio de fuentes renovable para satisfacer las necesidades del sector productivo.
- Nos enfocamos en brindar un **servicio de calidad** y confiable que permita la mejora del bienestar de las personas.
- Nos comprometemos a la mejora de la seguridad de las personas, al ampliar y mejorar el servicio de **alumbrado público**.
- Contribuir a la **descarbonización y la transición energética** de los procesos productivos de nuestros clientes, con el objetivo de apoyarlos en su camino hacia prácticas más sostenibles con el medio ambiente.

Certificaciones internacionales

- ISO 9 001 GESTIÓN DE LA CALIDAD
- ISO 14 001 GESTIÓN AMBIENTAL
- ISO 45 001 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
- ISO 55 001 GESTIÓN DE ACTIVOS



Compromiso del Sistema de Gestión Integrado (SGI)

Las personas trabajadoras de la CNFL, responsables de generar, distribuir y comercializar energía eléctrica, así como de los negocios y actividades definidos en el Sistema de Gestión Integrado (SGI), nos comprometemos a participar, desarrollar y contribuir en la gestión de los procesos de la empresa, de conformidad con los siguientes principios:

Calidad, en los servicios y la satisfacción para todos nuestros clientes, contribuyendo a la sostenibilidad de la empresa.

Gestión de aspectos y riesgos ambientales, economía circular, protección del entorno, reducción de emisiones de gases efecto invernadero con acciones de adaptación y resiliencia climática, en el ciclo de vida de los bienes y servicios.

Bienestar integral para las personas, en entornos de trabajo seguros y saludables, previniendo incidentes laborales y deterioro de la salud, promoviendo una cultura empresarial de seguridad y salud, movilidad segura, preparación y respuesta ante emergencias, con participación y consulta de las personas trabajadoras.

Conducta Empresarial Responsable, que atiende las necesidades y expectativas de las partes interesadas para generar desarrollo sostenible al país.

Aplicar buenas prácticas en **Gestión de Activos** utilizando criterios técnicos y financieros para la planificación de actividades y proyectos que permitan el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Velaremos por el cumplimiento de los requisitos legales, técnicos, el control interno, la gestión de los riesgos, la mejora continua e Innovación en todas las acciones que emprendamos.

Estos compromisos se han comunicado a las personas trabajadoras de la empresa, y están disponibles para nuestras partes interesadas.

Actualizados y aprobados por la Dirección Empresarial el 16 de mayo 2024.

Datos generales de la organización

GENERACIÓN

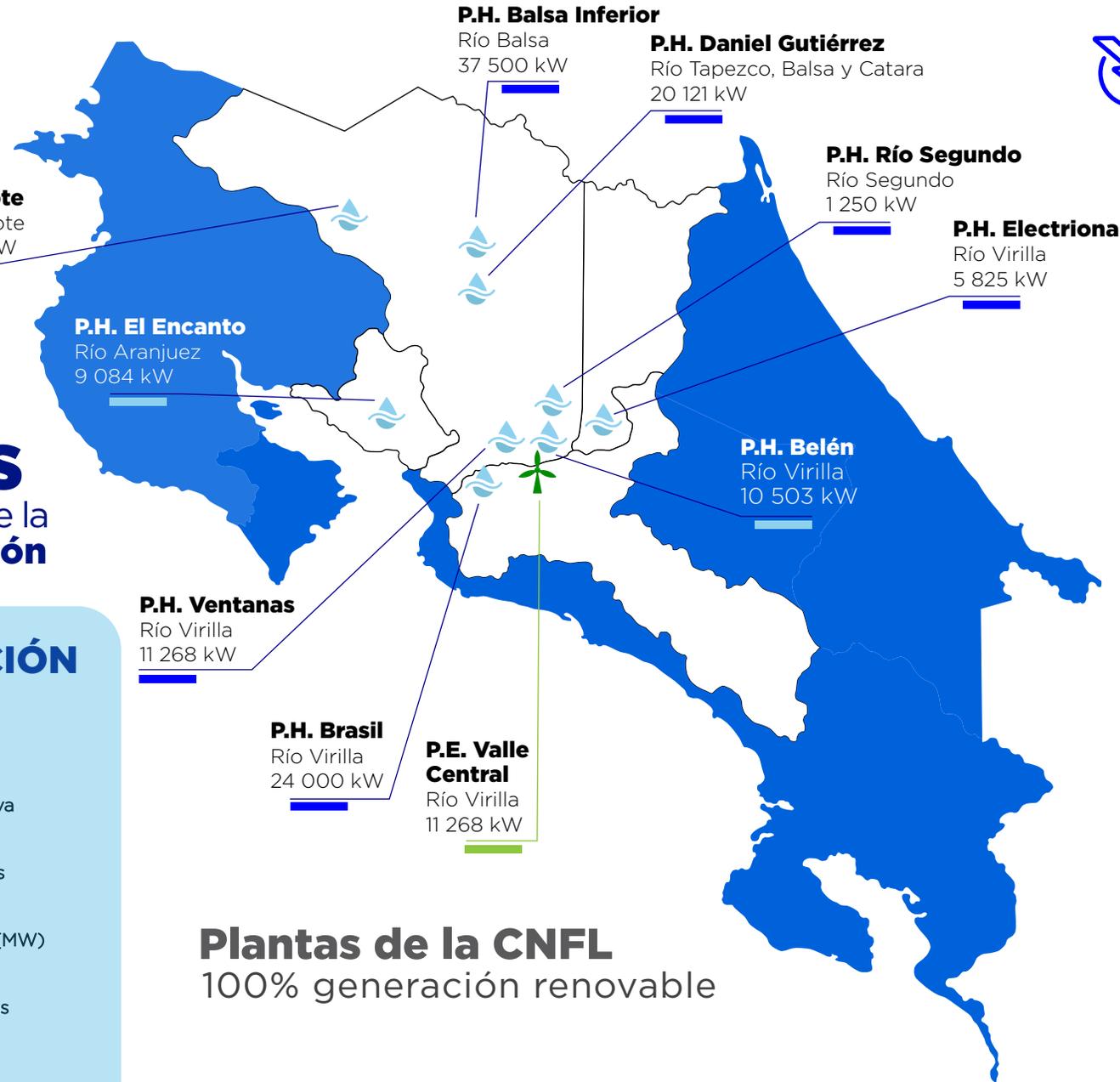
97,46%
Confiabilidad operativa

94,27%
Disponibilidad plantas

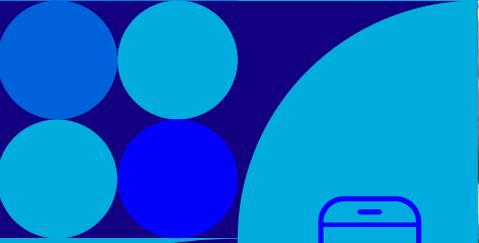
142
Capacidad instalada (MW)

09
Plantas hidroeléctricas

01
Parque eólico



Plantas de la CNFL
100% generación renovable



Distribución

199,5

Capacidad instalada (MVA)

100%

Cobertura eléctrica

932,49

Área de cobertura (km²)

7 182,78

Líneas de distribución (km)
2023: +31,28 Km

3,78

DPIR (horas)
Duración promedio de interrupciones en la red

3,17

FPI (veces)
Frecuencia promedio de interrupciones

5 658

Luminarias instaladas
2023: +603

Comercialización

612 672

Clientes
2023: +8 688

1,21

Instalación (días) servicios nuevos

3,43

Ventas de energía (TWh)

10

Centros de recarga rápida

14 322

Medidores inteligentes

586

Atención de quejas

Tipos de quejas

SERVICIO AL CLIENTE: queja contra persona trabajadora (76). FACTURACIÓN: inconformidad por resolución de alto consumo (4), otros cargos a facturación (4). OTROS: servicio corta por error (3), criterio legal a servicios eléctricos (2) inoportuna atención de avería (6), problemas de red eléctrica de distribución (126), salidas no programadas en suministro eléctrico (309), no ejecución órdenes de servicio (12), incumplimiento norma técnica (6), aspectos estructurales y Ley 7600 (6), incongruencia información solicitada (4), falta de personal en atención personalizada (3) tramites por daños aparatos eléctrico (15).



Tabla 1. Membresías, certificaciones y acreditaciones

NOMBRE	DETALLE
CECACIER	Membresía Anual de la CNFL a Comité Regional de la CIER para Centroamérica y Caribe
Certificación del Sistema de Gestión	LSQA - Sistema de Gestión Integrado, Activos (ISO 55001).
Certificación del Sistema de Gestión	LSQA - Sistema de Gestión Integrado, Calidad, Ambiente y Salud y Seguridad en el Trabajo (ISO 9001, 14001, 45001).
Excelencia Ambiental	Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE) - Gestión Ambiental.
Preventico	Instituto Nacional de Seguros (INS)- Gestión de la Seguridad y Salud: Vigilancia Médica de la Salud.
Acreditación de Pruebas y Ensayos del LASIMEE	Norma INTE-ISO/IEC 17025:2017 requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración (ISO 17025).



Fuente: CNFL (2024) Informe de rendición de cuentas 2023.



TRIPLE UTILIDAD

Estrategia, políticas y prácticas

Análisis de materialidad y estrategia de sostenibilidad del Grupo ICE y sus empresas

Como parte de la estrategia corporativa, Grupo ICE 2023-2027 realiza un ejercicio de actualización de los temas materiales, quedando de la siguiente manera:

Estrategia empresarial, 2023-2027

Esta estrategia se centra en el equilibrio entre los aspectos económicos, sociales y ambientales, buscando generar un impacto positivo en la sociedad costarricense y contribuir al desarrollo sostenible del país.

La Estrategia empresarial de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL) para el periodo 2023-2027 se ha desarrollado en estrecho **alineamiento con la Estrategia corporativa del Grupo ICE, la casa matriz de la CNFL.**

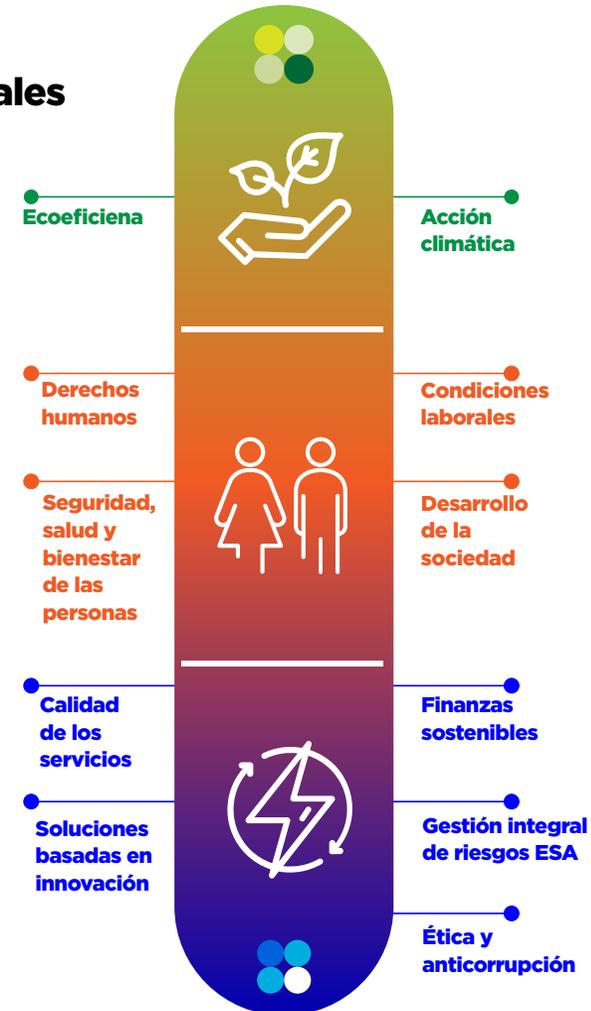
Este alineamiento estratégico garantiza una visión unificada y coherente con los objetivos del Grupo ICE, maximizando

los recursos y esfuerzos para lograr un impacto positivo en el desarrollo del sector energético en Costa Rica.

Temas materiales Grupo ICE

El color muestra orientación del tema material en relación con el eje de triple utilidad: económico, social y ambiental (ESA). –

Fuente: Proceso de Sostenibilidad de la División de Estrategia.



TRIPLE UTILIDAD



Triple utilidad

Pilar de la Estrategia 2023-2027

La metodología de triple utilidad, también conocida como "Triple Bottom Line" se basa en tres pilares: el **económico**, el social y el ambiental. Desde el enfoque económico, la CNFL tiene como objetivo **fortalecer su rentabilidad y sostenibilidad financiera**, asegurando una gestión eficiente de los recursos y una adecuada planificación económica. Esto permitirá mantener la calidad y confiabilidad del servicio eléctrico, así como realizar inversiones en infraestructura y tecnología necesarias para el desarrollo futuro.

En términos **sociales**, la CNFL se compromete a **generar beneficios tangibles para la comunidad, promoviendo la equidad y la inclusión**. Esto implica una atención excepcional al cliente, el desarrollo de programas de responsabilidad social y el fomento de la participación ciudadana en la toma de decisiones relacionadas con el sector energético.

Por último, la CNFL tiene un fuerte compromiso **ambiental**, buscando **minimizar su huella de carbono y promoviendo la transición hacia una matriz energética más limpia y sostenible**.

La promoción de energías renovables, la implementación de prácticas de eficiencia energética y la protección del medio ambiente son elementos claves en la Estrategia Empresarial de la CNFL.

Conozca la estrategia corporativa, Grupo ICE 2023-2027

Contenido:

- Análisis del entorno.
- Marco filosófico.
- Objetivos por perspectiva.
- Alineamiento con los ODS.

Conozca la estrategia empresarial, CNFL 2023-2027

Contenido:

- Marco metodológico.
- Direccionamiento estratégico.
- Estrategia.
- Riesgos estratégicos.



TRIPLE UTILIDAD

Objetivos estratégicos

Triple utilidad: económico Perspectiva financiera

OE.01 Garantizar el buen desempeño de los indicadores mínimos de **rentabilidad financiera** resguardando la disponibilidad de recursos de operación e inversión, y eliminando las soluciones no rentables permitidas en el marco regulatorio al año 2027.

Perspectiva clientes

OE.02 Fortalecer los procesos de **interacción y gestión de cliente** incrementando así la percepción e imagen positiva de la CNFL, al año 2027.

OE.03 Desarrollar **nuevos modelos de negocio** con la descentralización del sistema eléctrico orientado a generar valor público, al año 2027.

OE.04 Generar modelos de negocio orientados a la **electrificación de la economía**, al año 2027.

OE.05 Optimizar las compras de energía para trasladar el beneficio al cliente.

OE.06 Contribuir a la **reducción de la brecha digital** del país con proyectos específicos en comunidades de vulnerabilidad social, al año 2027.

OE.07 Adecuar la infraestructura actual y futura para apoyar la **transformación digital y ciberseguridad** al 2027.

Perspectiva procesos internos

OE.08 **Mejorar los procesos internos** fomentando la competitividad, sostenibilidad y modernización del negocio.

OE.09 Proponer **nuevos modelos tarifarios** al 2027, para competir y satisfacer las tendencias del mercado.

OE.10 **Modernizar los sistemas de producción y distribución** de la empresa, al 2027.

Triple utilidad: social Perspectiva aprendizaje y crecimiento

OE.11 Ejercer **disciplina estratégica** en la toma de decisiones para aportar valor a la sociedad, al año 2027.

OE.12 Transformar la **cultura organizacional** de la empresa, desarrollando un personal comprometido y competente, en un entorno de trabajo seguro y saludable, al 2027.

Triple utilidad: ambiental Perspectiva sostenibilidad

OE.13 Posicionar la **conducta empresarial responsable (CER)** como fuente de ventaja competitiva y de valor público, al 2027.



TRIPLE UTILIDAD

Informe de avance 2023

Este informe se fundamenta en la versión vigente de la Estrategia Empresarial CNFL 2023-2027, estructurada en la metodología de triple utilidad basada en tres pilares: económico, social y ambiental, divididos en 5 perspectivas con sus objetivos estratégicos e indicadores. A continuación, se detalla el avance de los objetivos e indicadores por perspectiva:

Resumen de 2023

PERSPECTIVA FINANCIERA

Se mantuvo una tendencia positiva durante todo el semestre evaluado, se resalta el trabajo de la empresa y los esfuerzos realizados por la Dirección Administración y Finanzas enfocado en la sostenibilidad financiera de la empresa.

PERSPECTIVA CLIENTES

Se obtiene un desempeño regular en la perspectiva clientes, debido a que no se registra ninguna acción del indicador porcentaje de clientes industriales que alcancen el 100% de energía eléctrica mediante soluciones de la empresa. Adicionalmente, los indicadores como satisfacción al cliente e ingresos por ventas de otros productos y servicios no regulados no alcanzan la meta acordada.

PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS

La perspectiva procesos internos mantiene una tendencia positiva; sin embargo, se debe trabajar en los elementos que están afectando directamente al indicador de porcentaje de cumplimiento de metas de los indicadores de calidad de energía FIT. Además, es indispensable analizar los indicadores de contribución para el 2024, para que aporten directamente al objetivo estratégico y brinden información relevante para la toma de decisiones.

PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

Se logra un cumplimiento positivo de la perspectiva; sin embargo, hay algunas acciones que no se completaron en el 2023 y son requeridas para la implementación de los programas en el 2024. Por ello, se le debe prestar especial atención a indicadores como porcentaje de cumplimiento de las metas anuales del programa de desarrollo de habilidades blandas, gestión empresarial y liderazgo e índice de competitividad laboral, que tiene pendiente el aval de la Gerencia para su implementación en el 2024.

PERSPECTIVA SOSTENIBILIDAD

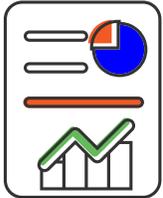
Mantuvo una tendencia positiva durante todo el semestre evaluado, se resalta el trabajo de la empresa para el cumplimiento de metas de la Estrategia Empresarial de Sostenibilidad.



TRIPLE UTILIDAD

Ilustración 1. Desempeño: indicadores estratégicos

INDICADORES ESTRATÉGICOS



ESTRATEGIA EMPRESARIAL
2023 - 2027

99 %
Financiera

79 %
Clientes

96 %
Procesos internos

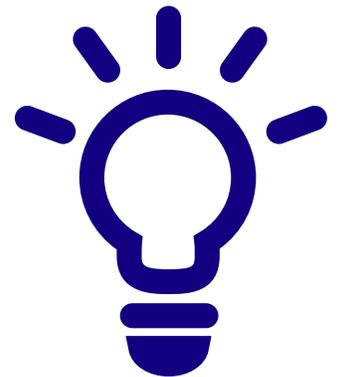
99 %
Aprendizaje y crecimiento

100 %
Sostenibilidad

Tabla 2. Perspectivas de la Estrategia Empresarial, CNFL 2023-2027

DESEMPEÑO GENERAL 95%				
TRIPLE UTILIDAD	PERSPECTIVAS CMI	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES ESTRATÉGICOS	DESEMPEÑO ACUMULADO
Valor económico	Financiera	1	5	99%
	Clientes	6	13	79%
	Procesos internos	3	6	96%
Valor social	Aprendizaje y crecimiento	2	5	99%
Valor ambiental	Sostenibilidad	1	1	100%

Fuente: Proceso Planificación y Responsabilidad Social, CNFL 2024.





Gestión de riesgos

La CNFL tiene un marco orientador para el establecimiento y funcionamiento de la gestión integral de riesgos, que incorpora planes, programas y acciones para identificar, prevenir, analizar, priorizar, evaluar, dar respuesta y controlar los riesgos según su planificación estratégica.

Este marco orientador comprende la política de gestión integral para la administración de riesgos, la Estrategia de Gestión Integral de Riesgos, y la normativa interna que regula su establecimiento y funcionamiento en la CNFL.

Para conocer el detalle, visite: [Informe de Riesgos Estratégicos, Planes de Tratamiento y Oportunidades al II semestre 2023](#)



Denuncias

Otro instrumento para remediar los impactos negativos es la posibilidad de las personas de denunciar posibles hechos irregulares o ilegales sobre el uso y manejo de fondos públicos, o una denuncia referente con la prestación de servicios de la CNFL, en la página web.

Para esto, la empresa ha puesto a disposición los siguientes medios:

Uso y manejo de fondos públicos. 

Prestación de servicios. 

Hurto de energía. 

Atención de denuncias 

Finalmente, como empresa de servicios públicos, las personas pueden interponer sus denuncias a través de:

Autoridad Reguladora de Servicios Público 

Defensoría de los Habitantes 

Participación de los grupos de interés

La empresa reconoce como fundamental la identificación y priorización de sus partes interesadas. Aunado a ello, para la CNFL es necesario considerar de manera permanente los cambios del entorno, por lo que regularmente se establecen revisiones generales de las partes interesadas para ofrecer respuestas pertinentes. Las partes interesadas forman parte intrínseca de la estrategia empresarial y del modelo integral de sostenibilidad, para considerar sus principales intereses y expectativas.

Canales de comunicación

La CNFL pone a disposición de sus partes interesadas un conjunto de canales de comunicación para establecer relaciones sólidas, estrechas, solidarias y de confianza con cada una de ellas.

Asimismo, la empresa cuenta con procedimientos y estrategias de comunicación interna y externa para facilitar la interacción con las partes interesadas y de ese modo ofrecer respuestas transparentes, eficaces y de excelencia en el servicio que se brinda.



Seguimiento de partes interesadas

La CNFL ha identificado 51 partes interesadas, a continuación, se destacan las que generan un mayor impacto en los procesos de la empresa:

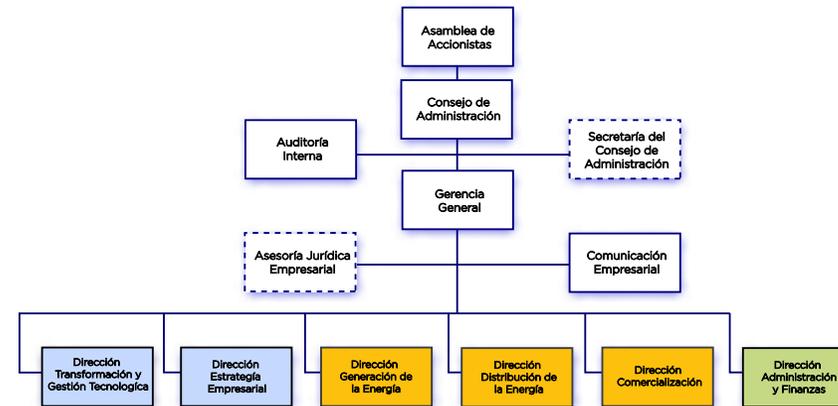


Informe Gobierno Corporativo 2023 Modelo de Gobierno Corporativo del Grupo ICE

El Modelo de Gobierno Corporativo del Grupo ICE utiliza como marco de referencia los estándares internacionales sobre la materia, emitidos para empresas públicas, y lo dictado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (ICE, 2021).

El Grupo ICE se rige por el Reglamento Corporativo de Organización (aprobación 13 de mayo de 2020, modificado 13 de abril de 2021). Para más información, visite el sitio web del Grupo ICE, Modelo del Gobierno Corporativo, en el cual encontrará el marco normativo, informes, entre otros.

Organigrama organizacional





Somos
esencial®
COSTA
RICA



Conformación del Consejo de Administración



Sr. Hugo Rayner García Villalobos

Cargo: Presidente

Nombramiento:

Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 141 celebrada el 29 de mayo del 2023, período estatutario del 29 de mayo del 2023 hasta el 29 de mayo del 2025.



Sra. Rebeca Carvajal Porras

Cargo: Tesorera

Nombramiento:

Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 141 celebrada el 29 de mayo del 2023, período estatutario del 29 de mayo del 2023 hasta el 29 de mayo del 2025.



Sra. Heylen Cristina Villalta Maletta

Cargo: Secretaria

Nombramiento:

Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 139 celebrada el 7 de febrero del 2023, período estatutario del 7 de febrero del 2023 hasta el 31 de marzo de 2024.



Sr. José Alberto Fonseca Araya

Cargo: Director representante de los trabajadores

Nombramiento:

Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 138 celebrada el 31 de marzo de 2022, período estatutario del 31 de marzo de 2022 hasta el 31 de marzo del 2024, conforme a la terna enviada por la Confederación Costarricense de Trabajadores Democráticos



Sra. Ileana Camacho Rodríguez

Cargo: Directora suplente

Nombramiento:

Sesión Extraordinaria del Consejo de Administración No. 2563 celebrada el 9 de setiembre de 2021, período estatutario del 5 de setiembre de 2021 hasta el 5 de setiembre de 2023.

a. Porcentaje de representantes del ICE en la conformación del Consejo de Administración:

Al mes de diciembre de 2023 el Consejo de Administración de la CNFL lo conforman en un 60% representantes del ICE.

b. Miembros del Consejo Directivo del ICE, de la Administración Superior del ICE o funcionarios institucionales que integran el Consejo de Administración de la empresa:

- Sr. Hugo Rayner García Villalobos, presidente del Consejo de Administración de la CNFL S.A. Dirección de la División de Distribución y Comercialización de la Gerencia de Electricidad del Instituto Costarricense de Electricidad.
- Sra. Ileana Camacho Rodríguez, directora suplente del Consejo de Administración de la CNFL, S.A. Dirección de Contratación Administrativa, División Jurídica del Instituto Costarricense de Electricidad.
- Sra. Heylen Cristina Villalta Maietta. Secretaria del Consejo de Administración de la CNFL, S.A. Gerencia General, Instituto Costarricense de Electricidad.

c. Número de reuniones ordinarias y extraordinarias realizadas el 2023:

Sesiones ordinarias: 27.

Sesiones extraordinarias: 12.



39

**Sesiones del
Consejo de Administración
durante 2023**



DIRECTOR QUE FINALIZA	DIRECTOR QUE SUSTITUYE
<p>Sr. Héctor Mario Mora Porras Cargo: tesorero Nombramiento: Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 138 celebrada el 31 de marzo de 2022, período estatutario del 31 de marzo del 2022 hasta el 31 de marzo del 2023.</p>	<p>Sra. Rebeca Carvajal Porras Cargo: tesorera Nombramiento: Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 141 celebrada el 29 de mayo del 2023, período estatutario del 29 de mayo del 2023 hasta el 29 de mayo del 2025.</p>
<p>Sra. Ivonne Montero Vázquez Cargo: directora Nombramiento: Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 138 celebrada el 31 de marzo de 2022, período estatutario del 31 de marzo del 2022 hasta el 31 de marzo del 2023.</p> <p>La señora Montero presenta su renuncia en la sesión No. 2616, celebrada el 16 de enero de 2023, la cual rige a partir del 5 de enero de 2023.</p>	<p>Sr. Erick Picado Sancho Cargo: director 1 Nombrado en sesión de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 141 celebrada el 29 de mayo del 2023, período estatutario del 29 de mayo del 2023 hasta el 29 de mayo del 2025.</p>
<p>Sr. Erick Picado Sancho Cargo: director 1 Nombrado en sesión de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 141 celebrada el 29 de mayo del 2023, período estatutario del 29 de mayo del 2023 hasta el 29 de mayo del 2025.</p> <p>El señor Picado presenta su renuncia en la sesión No. 2647, celebrada el 23 de octubre de 2023, la cual rige a partir del 31 de octubre de 2023.</p>	<p>Al 31 de diciembre de 2023 no se ha nombrado quien lo sustituya.</p>
	<p>Sra. Heylen Cristina Villalta Maietta Cargo: secretaria Nombramiento: Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 139 celebrada el 7 de febrero del 2023, período estatutario del 7 de febrero del 2023 hasta el 31 de marzo de 2024. Sustituye a la directora Cindy Torres, quien renunció en julio de 2022.</p>



TRIPLE UTILIDAD



Somos
esencial®
COSTA
RICA



Comité de Vigilancia

a. Conformación del Comité de Vigilancia:

Kathia Sofía Rodríguez Maroto

Cargo: Presidente



Dependencia: Área Finanzas – Negocio de Generación, Instituto Costarricense de Electricidad.

Nombrada en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 139, celebrada el martes 7 de febrero de 2023, periodo estatutario del 7 de febrero de 2023 hasta el 07 de febrero de 2025.

Yadira Roxana Sojo Fernández

Cargo: Miembro



Dependencia: Dirección Excelencia Operativa DGE- Gerencia General.

Nombrada en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 139, celebrada el martes 7 de febrero de 2023, periodo estatutario del 7 de febrero de 2023 hasta el 07 de febrero de 2025.



Maricel Cordero Gómez

Cargo: Miembro

Dependencia: Medición Comercial, DOCSE del Instituto Costarricense de Electricidad.

Nombrada en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 139, celebrada el martes 7 de febrero de 2023, periodo estatutario del 7 de febrero de 2023 hasta el 07 de febrero de 2025.

Comité de Vigilancia

- a. Número de reuniones ordinarias y extraordinarias realizadas en el 2023:
 - o Sesiones ordinarias: 12.
 - o Sesiones extraordinarias celebradas: 0.
- b. Monto de la remuneración aprobado para el Comité de Vigilancia:
 - o Para el año 2023 se fijó un monto por sesión asistida de ¢95 001,75 colones.

EJECUTIVO QUE FINALIZA	EJECUTIVO QUE SUSTITUYE
Erick Picado Sancho Cargo: presidente del Comité de Vigilancia de la CNFL. Nombrado en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 135 celebrada el 24 de setiembre de 2020, periodo estatutario del 27 de setiembre de 2020 al 27 de setiembre de 2022.	Yadira Roxana Sojo Fernández Nombrada en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 139, celebrada el martes 7 de febrero de 2023, periodo estatutario del 7 de febrero de 2023 hasta el 07 de febrero de 2025.
Luis Fernando Delgado Negrini Nombrado en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 133 celebrada el 1 de junio de 2020, periodo estatutario del 1 de junio de 2020 al 1 de junio de 2022.	Marcel Cordero Gómez Nombrada en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 139, celebrada el martes 7 de febrero de 2023, periodo estatutario del 7 de febrero de 2023 hasta el 07 de febrero de 2025.

Alta gerencia de la empresa

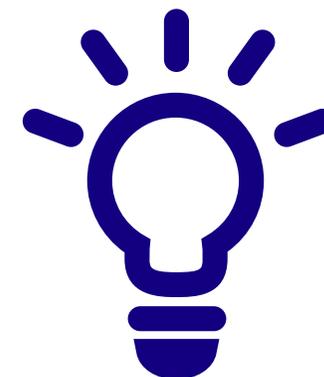
Nombre: José Mario Jara Castro

Fecha de nombramiento: 1 de enero de 2023.

Años de antigüedad Grupo ICE: 5 años.

En la CNFL, la Gerencia general es la encargada de revisar y aprobar la información presentada en este informe.

Tras el cese del señor José Mario Jara Castro, se designó de forma "ad hoc" al Ing. Luis Fernando Andrés Jácome como Gerente General de la CNFL.



EJECUTIVO QUE FINALIZA	EJECUTIVO QUE SUSTITUYE
<p>Víctor Solís Ramírez Cargo: Gerente general. Nombrado en la sesión No. 2355 del Consejo de Administración, celebrada el 27 de junio de 2014. Fecha de nombramiento: Tiempo indefinido a partir del 27 de junio de 2014. Nota: El señor Solís se acogió a su jubilación a partir del 30 de noviembre de 2022.</p>	<p>Laura Montero Ramírez El Consejo de Administración en la Sesión Ordinaria Virtual No. 2613, celebrada el lunes 28 de noviembre de 2022, nombró gerente general interina, a la señora Laura Montero Ramírez, Abogada, por un plazo de un mes, a partir del 01 de diciembre hasta el 31 de diciembre del 2022.</p>
<p>Laura Montero Ramírez El Consejo de Administración en la Sesión Ordinaria Virtual No. 2613, celebrada el lunes 28 de noviembre de 2022, nombró gerente general interina, a la señora Laura Montero Ramírez, Abogada, por un plazo de un mes, a partir del 01 de diciembre hasta el 31 de diciembre del 2022. Término de nombramiento.</p>	<p>José Mario Jara Castro Cargo: Gerente general Nombrado en la sesión No. 2613 del Consejo de Administración, celebrada el 28 de noviembre de 2022. Fecha de nombramiento: Tiempo indefinido a partir del 1 de enero de 2023</p>

Conflictos de interés

En las sesiones del Consejo de Administración Nos. 2633, 2639, 2640, 2641 y 2643, el director Erick Picado, se retira de la sesión cuando se van a conocer temas relacionados con el abogado Germán Calderón, ejerciendo su deber de abstención, de conocimiento y votación por el principio de prudencia.

Política de remuneración del Consejo de Administración

- a. Sistema de remuneración existente: dietas por asistencia, remuneración fija mensual o variable.

Según consta en el Acta de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 118 celebrada el 25 de agosto de 2010, se acordó facultar a la Gerencia General de la CNFL para que en lo sucesivo fije los honorarios o dietas de los miembros del Consejo de Administración por su asistencia a esas sesiones.

Las dietas se pagan por sesión asistida, el monto se define según resolución de la Gerencia General RGG-008-2023 de fecha 19 de diciembre de 2023, que indica que las remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración de la CNFL sean, por cada sesión a la que asistan, el equivalente al sesenta y seis por ciento (66%) del monto correspondiente a las dietas que por sesión devenga un miembro del Consejo Directivo del ICE.



TRIPLE UTILIDAD

b. Monto de la remuneración aprobado para el Consejo de Administración.

- Para el año 2023 se fijó un monto por sesión asistida de ₡190 003.50 colones.

Nota: El ajuste comunicado por la Gerencia General según resolución RGG-008-2023, rige a partir del 21 de diciembre 2023, por lo que aplica para el año 2024.



190 003,50

Monto de dieta por sesión asistida



TRIPLE UTILIDAD

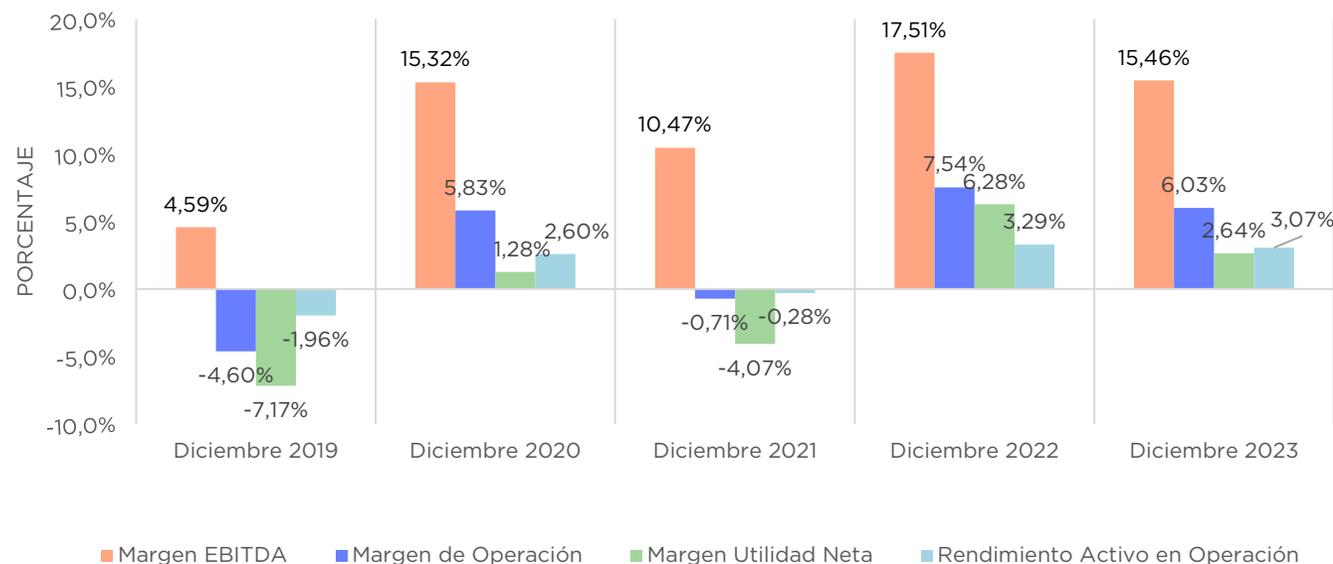
Estados financieros

Los Estados Financieros son documentos con información económica y financiera estructurada, estos informes presentan la situación en que se encuentra la CNFL,S.A., así como, también las variaciones que sufren durante un período determinado.

En nuestra página de transparencia puede descargar nuestros **estados financieros auditados 2023** y dar seguimiento a los estados financieros actuales,

Visite: cnfl.go.cr/finanzas 

Gráfico 1. Márgenes de rentabilidad, CNFL, a diciembre 2023



Estados financieros

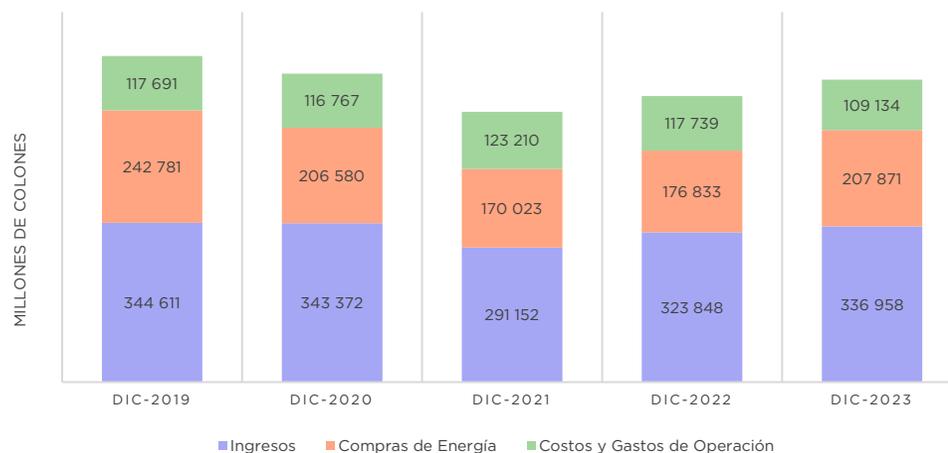


Gráfico 2 Ingresos y gastos, CNFL, a diciembre 2019 a 2023

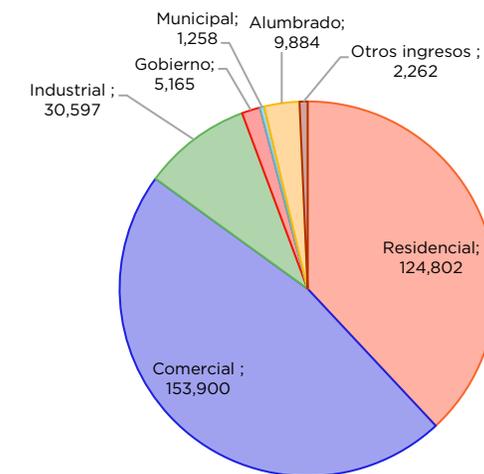


Gráfico 3 Ventas por sector, CNFL, a diciembre a 2023 (millones de colones)

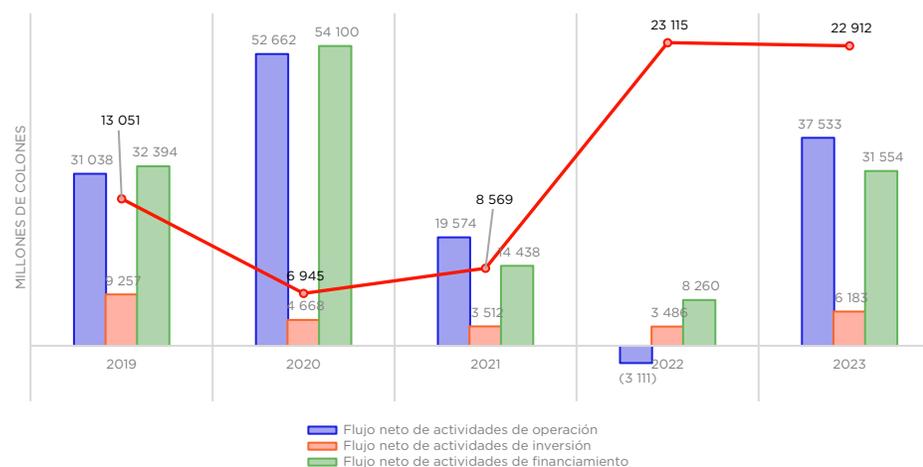


Gráfico 4 Estado de flujo de efectivo, CNFL, a diciembre a 2023



TRIPLE UTILIDAD







Gestión ambiental

Introducción

En esta sección, se destaca el compromiso con la protección del ambiente y la promoción de un futuro sostenible en Costa Rica.

Como empresa pública de electricidad, se trabaja en disminuir el impacto ambiental de las operaciones y maximizar la contribución en un futuro regenerativo.

A continuación, se detallan las iniciativas para identificar y reducir emisiones de gases con efecto invernadero, mejorar la eficiencia energética, gestionar los residuos de manera responsable y proteger la biodiversidad local con un aprovechamiento responsable de servicios ecosistémicos.

La CNFL se ha propuesto participar activamente en la construcción de un futuro más verde y sostenible para toda la sociedad.

Desempeño ambiental

Como parte de la atención de requisitos legales, la empresa reporta en materia de desempeño ambiental a las siguientes instancias:

- Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), en condición de coordinación corporativa, mediante dos reportes: Informe de Rendición de Cuentas 2023, durante el mes de enero del año 2024; e Informe de la Estrategia de Sostenibilidad 2021-2023, durante ese mismo período.
- Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), en condición de rectoría ambiental nacional. En este caso, a la Dirección de Gestión de Calidad Ambiental, mediante el Informe de Desempeño del Plan de Gestión Ambiental Empresarial del período de 2023, en marzo del año posterior. Dicho informe es utilizado por el MINAE para la atención y seguimiento del cumplimiento de este programa.

En el presente capítulo se utiliza la información presentada en esos reportes, adaptadas al estándar de GRI. Se abordan las temáticas de Gestión de Residuos, Producción y Consumo de Energía, Emisión de Gases Efecto Invernadero y Manejo de Biodiversidad.



Gestión de residuos

En 2023, la CNFL invirtió en la adquisición de materiales para el mantenimiento de su red de distribución, las centrales de generación, y la flota vehicular, entre otros. Dentro de estas adquisiciones, se incluyen sustancias químicas, productos como aceites dieléctricos, lubricantes y combustibles.

Los residuos generados se clasifican y gestionan de acuerdo con las categorías establecidas, enfocándose en la minimización de residuos peligrosos y la promoción del reciclaje y la recuperación de materiales, aplicando enfoques de economía circular en la valoración de residuos.

Durante el año 2023 se generaron 606 toneladas de residuos, con un enfoque significativo en la gestión especializada para disminuir el impacto ambiental.

Generación y gestión de residuos

CNFL prioriza la gestión responsable de residuos en sus operaciones. En 2023, se buscó optimizar la generación de residuos, reduciendo el impacto ambiental y promoviendo principios de economía circular.

Esto implica clasificar estrictamente y reducir los residuos operativos, así como implementar prácticas de reciclaje y reutilización para conservar los recursos.

La estrategia de gestión de residuos de CNFL se alinea con los Compromisos del Sistema de Gestión Integrado y la Política Ambiental, garantizando prácticas eficientes y responsables en todas las etapas del proceso.

Tabla 3. Cantidad de residuos generados y gestionados (2023)

Tipo Residuos	Generados (y gestionados)			Destinados a eliminación	No destinados a eliminación
		Toneladas	%		
Ordinarios reciclables (kg)	47598	48	7,9	0	47598
Manejo especial (kg)	444649	445	73,4	0	444649
Peligrosos (kg)	21720	22	3,6	21720	0
Peligrosos (litros)	39296	39	6,5	39296	0
Ordinarios no reciclables (kg)	52887	53	8,7	0	52887
Residuos totales (kg)	606150	606	100,0	61016	545134

Fuente: CNFL (2024) Informe de rendición de cuentas 2023.

Tratamiento de residuos

CNFL da prioridad al manejo de residuos para reducir los efectos negativos en el medio ambiente.

En 2023, utilizó técnicas y procesos mejorados para tratar los residuos de manera eficiente, centrándose en disminuir la cantidad de residuos enviados a relleno sanitario.

Esto incluye coprocesamiento para los residuos peligrosos y valorización para residuos metálicos, y tratamiento circular para residuos valorizables.



Los residuos ordinarios, que en este momento representan una cantidad de 47 toneladas por año, se gestionan con los servicios de los gobiernos locales y servicios contratados.

También se realiza una intervención especial en el retiro de residuos ordinarios de los embalses de las centrales de generación de la cuenca del Virilla, actividad de valor público porque no solo evita el impacto directo en la operación de la empresa, también en la contaminación para comunidades cercanas y comunidades costeras. Durante el período se realizó la recuperación de 338 toneladas de residuos de estos sitios de trabajo.



Toneladas de residuos gestionados durante 2023

Transporte de residuos

Se han optimizado las rutas de transporte, utilizamos vehículos de bajas emisiones y nos hemos asociado con proveedores logísticos que valoran la sostenibilidad (Gestores Autorizados por el Ministerio de Salud de Costa Rica). Estos esfuerzos no solo apuntan a reducir las emisiones de transporte, sino también a mantener la salud ambiental y la seguridad durante todo el proceso.

La CNFL cuenta con vehículos debidamente autorizados para el transporte de residuos especiales y peligrosos, y operaciones especializadas en el Centro de Transferencia de Materiales en el Plantel Anonos.

Comercio de residuos

La CNFL realiza comercio de residuos bajo los principios de sostenibilidad y responsabilidad, alineados con la economía circular.

En 2023, la CNFL ha buscado y promovido oportunidades para comerciar con residuos que faciliten su reutilización, reciclaje y recuperación.

Esto reduce la necesidad de extraer nuevos recursos y minimiza los desechos que terminan en vertederos. Esto contribuye con



TRIPLE UTILIDAD

el crecimiento de mercados sostenibles basados en materiales reciclados. Al fortalecer la cadena de valor de los residuos, la CNFL apoya la transición hacia una economía circular.

Tabla 4. Residuos destinados a valorización

Cantidad en kg	Cantidad en colones
337 269	113 605 305

Fuente: CNFL (2024). Informe de Rendición de Cuentas 2023.



Toneladas valorizables en 2023

Conclusiones sobre gestión de residuos

Según las directrices de GRI 306, la empresa cumplió con las regulaciones legales y las expectativas de rendición de cuentas, y ha tomado medidas proactivas y responsables de acuerdo con los

estándares internacionales de gestión ambiental representados por las directrices de GRI.

Las estrategias implementadas por la CNFL incluyen el tratamiento de residuos ordinarios reciclables, manejo especial y peligrosos, así como en la recuperación de residuos de embalses y en la valorización de residuos sólidos y los ingresos generados mediante su valorización.

Se logra protección ambiental, prevención de la contaminación y adición de valor económico a la cadena de gestión de residuos.

La transparencia y el compromiso con la mejora continua se demuestran a través de la forma en que la CNFL informa sus hallazgos y utiliza los resultados de sus esfuerzos para informar las estrategias futuras y optimizar sus prácticas operacionales.

Al alinear sus operaciones con las directrices de GRI 306, la compañía no solo asegura el cumplimiento de estándares internacionales de reporte, muestra también un compromiso de valor público.

Energía: producción y consumo

Históricamente, la CNFL se ha constituido como empresa líder en distintos conceptos que han evolucionado: conservación de energía y eficiencia energética.



Consumo de energía dentro de la organización

La CNFL ha implementado una gestión energética orientada a maximizar la eficiencia y minimizar el consumo interno de energía mediante la información y medición de indicadores claves.

Con la monitorización y análisis detallado de los patrones de consumo en sus operaciones, la compañía identifica oportunidades de mejora continua, enfocándose en la optimización de procesos y en la incorporación de tecnologías más eficientes. Este enfoque refleja el compromiso de la CNFL con la sostenibilidad y asegura una operación económica más eficiente, reduciendo los costos operativos y minimizando el impacto ambiental asociado al consumo de energía.

Consumo de energía fuera de la organización

La CNFL reconoce la importancia de gestionar el consumo de energía no solo dentro de sus operaciones sino también en la cadena de valor extendida, incluyendo proveedores y clientes.

Al promover prácticas de eficiencia energética y el uso de energías renovables entre sus clientes, la CNFL contribuye a la reducción del consumo energético en la sociedad. A través de programas de educación y colaboración, atención a clientes de alto consumo, y al reconocimiento del rol de la empresa en la dinámica industrial y comercial, la compañía fomenta una cultura de responsabilidad energética, extendiendo su impacto positivo más allá de sus

operaciones inmediatas y contribuyendo a un futuro energético sostenible para Costa Rica.

Intensidad energética

La intensidad energética es un indicador clave para la CNFL, reflejando la eficiencia con la que la compañía se esfuerza por mejorar continuamente este indicador, adoptando prácticas y tecnologías que permitan una mayor eficiencia en la generación, distribución y uso de la energía.

Al reducir la intensidad energética, la CNFL no solo mejora su desempeño ambiental, sino que también incrementa su competitividad, asegurando la provisión de energía sostenible y asequible para sus clientes.

Reducción del consumo de energía

La CNFL ha implementado estrategias efectivas para la reducción del consumo de energía en sus operaciones, a través de mejoras en la eficiencia, la modernización de equipos y la adopción de energías renovables. Estas medidas contribuyen a la sostenibilidad ambiental y reflejan el compromiso de la compañía con la eficiencia operativa y la reducción de costos.

La CNFL evalúa de manera permanente el impacto de estas estrategias para asegurar que se alcancen los objetivos de reducción de consumo y se promueva una gestión energética responsable.



TRIPLE UTILIDAD



Tabla 5. Consumo promedio de electricidad por persona trabajadora, 2023

Mes	Consumo de Energía (kWh)	Demanda máxima (kW)	Importe	Consumo promedio (kWh)
Enero	327 613	161,71	39 393 596	209,63
Febrero	363 921	166,04	44 161 440	232,86
Marzo	390 458	167,74	48 063 193	249,85
Abril	363 493	164,62	45 155 663	232,59
Mayo	441 083	37 704	50 023 854	282,24
Junio	426 512	206,96	54 530 444	272,92
Julio	388 453	177,85	51 052 030	248,56
Agosto	386 000	180,28	53 490 239	246,99
Setiembre	361 210	164,04	52 065 547	235,90
Octubre	422 709	189,70	61 517 389	270,48
Noviembre	386 594	899,56	50 588 661	247,37
Diciembre	389 986	119,68	56 317 736	249,54
Total	4 648 555	40 302	610 310 892	
Promedio	387 380	3 359	50 859 241	247,9

Fuente: CNFL (2024) Informe de rendición de cuentas 2023.



247,9

Consumo promedio en kWh por persona trabajadora



Reducción de las necesidades de energía de productos y servicios

Comprometida con la promoción de un futuro energético sostenible, la CNFL trabaja activamente en el desarrollo y oferta de productos y servicios que requieren menos energía, tanto para su producción como en su uso final.

A través de la innovación y la mejora continua, la compañía busca ofrecer soluciones energéticas eficientes que satisfagan

las necesidades de sus clientes al tiempo que minimizan el impacto ambiental. Este enfoque no solo fortalece la posición de liderazgo de la CNFL en el mercado, sino que también contribuye a la transición energética hacia fuentes más limpias y eficientes en Costa Rica.

La CNFL produjo durante 2023 un total de 369 043 MWh con fuerza hidráulica y 28 410 MWh en fuerza eólica. El 100% de la energía producida fue con energía renovable.



Además, se utilizaron los siguientes insumos relacionados con el consumo de energía:

Tabla 6. Consumos energéticos y su costo en colones

Consumo de gasolina (litros)	Consumo de gasolina (colones)	Consumo de Diesel (litros)	Consumo de Diesel (colones)	Consumo de energía eléctrica (kWh)	Consumo de energía eléctrica (colones)	Consumo de Gas LP (m3)	Consumo de Gas LP (colones)
37 739,04	₡28 585 109,64	472 151,33	₡313 938 194,72	4 236 895,52	₡549 189 628,31	8 729,82	₡1 658 830,83

Fuente: CNFL (2024) Informe de rendición de cuentas 2023.

Tabla 7. Consumos o usos para generación eléctrica

Agua m3	Monto pagado por canon de aprovechamiento colones
2 006 007 229	€414 238 593

Fuente: CNFL (2024) Informe de rendición de cuentas 2023.

La energía comercializada por CNFL está compuesta de la siguiente forma:

Tabla 8. Energía comercializada



Fuente: CNFL (2024) Informe de rendición de cuentas 2023.

(*) La energía adquirida al ICE tiene un 7% de energía térmica, con diésel y bunker.

Emisiones de Gases Efecto Invernadero (Huella de Carbono)

Emisiones Directas de GEI

La CNFL considera sus emisiones directas de gases de efecto invernadero como una prioridad en su agenda de sostenibilidad desde el año 2014. Reconoce su responsabilidad en la contribución y mitigación del cambio climático.

Con una gestión eficaz y la implementación de tecnologías limpias en sus operaciones de generación, distribución y comercialización de energía eléctrica, la empresa busca minimizar su huella de carbono directa.

Este compromiso se expresa en la adopción de fuentes de energía renovables y en la optimización continua de procesos para reducir las emisiones inherentes a sus actividades.



3 277

GWh comercializados durante 2023



Tabla 9. Emisiones directas del GEI

El valor bruto de emisiones directas de GEI en toneladas métricas de CO2 equivalente.	2 151,19						
Las emisiones biogénicas de CO2 en toneladas métricas de CO2 equivalente.	622,93						
El año base para el cálculo, si procede, e incluir:							
i. la justificación de la selección;	2018,00						
ii. las emisiones en el año base;	11 796,55						
iii. el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.							
Notas y análisis importantes por considerar:							
Este cuadro es sobre emisiones directas.							
Toneladas							
CO₂	CH₄	N₂O	HCFC	HFC_s	PFC_s	SF₆	Ton CO_{2e}
10 383,69	512,40	125,10	61,70	12,86	0,00	55,45	2 151,19

Fuente: CNFL (2024) Informe de rendición de cuentas 2023.

Emisiones indirectas de GEI:

En su esfuerzo por abordar el cambio climático de manera integral, la CNFL también se enfoca en las emisiones indirectas de GEI, particularmente aquellas provenientes del consumo de la electricidad que distribuye.

La compañía trabaja estrechamente con sus clientes y socios para fomentar prácticas de consumo energético más sostenibles y eficientes, promoviendo así una reducción significativa de las emisiones indirectas.



13 984,64

Toneladas métricas de CO2 equivalente emitidas durante 2023 (valor bruto).

Tabla 10. Emisiones directas del GEI Alcance 2

Consulta	Detalle						
El valor bruto –en función de la ubicación– de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO2 equivalente.	11 452,65						
Notas y análisis importantes por considerar:							
Este cuadro es sobre emisiones indirectas.							
Toneladas							
CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HCFC	HFC _s	PFC _s	SF ₆	Ton CO _{2e}
11 452,65	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	11 452,65

Fuente: CNFL (2024) Informe de rendición de cuentas 2023.

Otras emisiones indirectas de GEI:

La CNFL extiende su mirada hacia el alcance de las emisiones indirectas de GEI, abarcando actividades tales como el transporte y la cadena de suministro. Al adoptar una política de compras verdes y fomentar la movilidad eléctrica, la empresa busca mitigar las emisiones derivadas de estos sectores.

Estas acciones, junto con la colaboración con proveedores comprometidos con la reducción de su huella de carbono, evidencian el enfoque holístico de la CNFL hacia la gestión del cambio climático.

Tabla 11. Emisiones indirectas del GEI Alcance 3

Consulta	Detalle
El valor bruto de otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) en toneladas métricas de CO2 equivalente.	173 936

Fuente: CNFL (2024) Informe de rendición de cuentas 2023.

Intensidad de las emisiones de GEI

La medición de la intensidad de las emisiones de GEI es fundamental para evaluar el progreso de la CNFL en su camino hacia una mayor sostenibilidad.

Al monitorear este indicador, la compañía puede ajustar sus estrategias para mejorar la eficiencia energética y reducir las emisiones relativas a su producción de energía.

Este enfoque no solo beneficia al ambiente, sino que también asegura una operación económica más sostenible, reforzando el compromiso de la CNFL con los objetivos climáticos globales y nacionales.



TRIPLE UTILIDAD

Tabla 12. Descarbonización y mitigación

Consulta	Detalle
Porcentaje de renovabilidad de la matriz eléctrica (%)	100
Cantidad de días 100% generación renovable baja en emisiones (días)	365
Factor de emisiones de generación (tCO ₂ e / GWh)	34
Reducción de emisiones de GEI, mediante utilización de vehículos eléctricos (tCO ₂ e)	24,82
Reducción de emisiones de GEI, mediante procesos de digitalización de servicios (tCO ₂ e)	424,26
Reducción de emisiones de GEI por innovación en alumbrado público - cambios de iluminación convencional a la tecnología LED en la red de distribución (tCO ₂ e)	58,28
Cantidad de trabajadores en modalidad de teletrabajo	900
Cantidad de plantillas de inducción vendidas	834
Emisiones de GEI evitadas por sustitución de plantillas de inducción del proyecto “Cambie su cocina de gas por una de inducción” (tCO ₂ e)	NR
Cantidad de cargadores de carga rápida para vehículos eléctricos instalados	9
Cantidad de cargadores de carga semirápida para vehículos eléctricos instalados	3
Cantidad de medidores AMI instalados	14322
Notas y análisis importantes por considerar:	
Actualmente la empresa cuenta con 21 vehículos eléctricos en su flota vehicular.	



100%

Renovabilidad de nuestra matriz de generación eléctrica.

Fuente: CNFL (2024) Informe de rendición de cuentas 2023.



TRIPLE UTILIDAD



900

Cantidad de teletrabajadores durante 2023

Reducción de las emisiones de GEI

Consciente de su papel en la lucha contra el cambio climático, la CNFL ha implementado una serie de medidas para reducir sus emisiones de GEI.

Desde proyectos de reforestación hasta la modernización de equipos y la promoción de energías renovables, cada iniciativa contribuye a la disminución de la huella de carbono de la empresa.

Estas acciones reflejan el compromiso de la CNFL con un futuro más verde y son un testimonio de su liderazgo en sostenibilidad dentro del sector energético.

En el informe sobre Huella de Carbono, Reducción y Neutralización, se detalla las estrategias implementadas por la CNFL para reducir su huella de carbono, incluyendo la transición a vehículos eléctricos, la sustitución de iluminación convencional por tecnología LED en el alumbrado público, y la promoción de la eficiencia energética a través de la innovación tecnológica y la mejora continua de los procesos operativos.

La CNFL ha integrado en su estrategia de sostenibilidad la gestión y conservación de sumideros forestales como un elemento clave para la remoción de GEI. Este enfoque refuerza el compromiso de la CNFL con la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible, contribuyendo a la biodiversidad y la resiliencia climática de Costa Rica.

Conclusiones sobre la Acción Climática

En el año 2023, la Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL) de Costa Rica reafirmó su compromiso con la sostenibilidad ambiental y la acción climática, continuando con su estrategia de carbono neutralidad, iniciada en el año 2014.

A través de sus esfuerzos concertados y estrategias bien definidas, la CNFL ha reforzado su posición en la gestión ambiental responsable dentro del sector eléctrico de Costa Rica.

El informe revela una gestión integral de las emisiones de GEI, cubriendo tanto las emisiones directas e indirectas como las remociones de GEI a través de sumideros forestales.

Una parte integral de la estrategia de sostenibilidad de la CNFL ha sido el Plan de Gestión de Reducciones, que ha permitido reducir las emisiones mediante cambios tecnológicos, optimización de procesos y acciones de sensibilización.



TRIPLE UTILIDAD

Este plan ha sido clave para mitigar las emisiones generadas por actividades operativas, destacando la importancia de la innovación y la eficiencia en la reducción de la huella de carbono corporativa.

Además, la CNFL ha demostrado un enfoque proactivo hacia la conservación y aprovechamiento de sumideros forestales, contribuyendo significativamente a la remoción de GEI del ambiente.

La estrategia de conservación y gestión de sumideros forestales, basada en un enfoque de sostenibilidad y conservación a largo plazo, subraya la responsabilidad de la CNFL con la conservación de los recursos naturales y el bienestar ambiental de Costa Rica.

El reporte también refleja la transparencia y la rigurosidad en la cuantificación y reporte de emisiones y remociones de GEI, cumpliendo con las normativas nacionales e internacionales, incluida la norma GRI 305. Este nivel de detalle y apertura es fundamental para garantizar la credibilidad y la efectividad de las acciones climáticas emprendidas por la CNFL.

Biodiversidad

La Compañía Nacional de Fuerza y Luz ha mostrado su compromiso con la conservación de la biodiversidad y la mitigación de impactos negativos derivados de sus operaciones, en especial en lo relacionado con la electrocución de la fauna

por tendidos eléctricos.

Se ha participado significativamente en la elaboración de una guía específica para Costa Rica, enfocada en la prevención y mitigación de la electrocución de fauna silvestre, la cual está disponible para aplicación y consulta **Guía para prevenir la electrocución de fauna silvestre.**



Parte de su plan de gestión ambiental incluye también un Programa de Conservación de Ecosistemas, en el que se evalúa y da seguimiento a 50 especies indicadoras de la salud ambiental en el entorno.

Áreas protegidas y áreas de alta biodiversidad

La CNFL reconoce la importancia crítica de las áreas protegidas y de alta biodiversidad para el equilibrio ecológico y la sostenibilidad ambiental.

Al operar en proximidad a estos espacios vitales, la empresa se compromete a implementar prácticas de operación que minimicen su impacto ambiental y promuevan la conservación de estos ecosistemas.

Este compromiso se evidencia a través de la elaboración e implementación de planes de manejo específicos que garantizan la protección de la biodiversidad y el mantenimiento de los servicios ecosistémicos esenciales.



TRIPLE UTILIDAD

Tabla 13. Instalaciones ubicadas dentro o junto a un área silvestre protegida (ASP)

Nombre centro de operaciones	Tipo de operación (oficina, fabricación, producción o extracción)	Tamaño del centro de operaciones (m2)	Ubicación geográfica	Ubicación respecto al área protegida (dentro, junto o con parcelas en el área)	Valor de la biodiversidad, caracterizado por los atributos del área protegida (GRI 304-1, vi)	Valor de la biodiversidad, caracterizado por aparecer en listas de carácter protegido (GRI 304-1, vii)	Categoría de conservación
Planta Eólica Valle Central	Generación	44 265,08	Santa Ana	Dentro	ecosistemas terrestres	N.A.	Zona Protectora
Planta Hidroeléctrica Balsa Inferior	Generación	69 299,73	San Carlos	Dentro	ecosistemas terrestres, agua dulce	N.A.	Corredor Biológico
Planta Hidroeléctrica Daniel Gutiérrez	Generación	37 276,43	San Ramón	Dentro	ecosistemas terrestres, agua dulce	N.A.	Corredor Biológico
Planta Hidroeléctrica Cote	Generación	17 834,22	Arenal, Tilarán/ Guatuso	Dentro	ecosistemas terrestres, agua dulce	N.A.	Corredor Biológico
Planta Hidroeléctrica el Encanto	Generación	35 181,47	Puntarenas	Dentro	ecosistemas terrestres, agua dulce	N.A.	Corredor Biológico

Fuente: CNFL (2024) Informe de rendición de cuentas 2023.



TRIPLE UTILIDAD



Centros de generación ubicados junto o dentro de zonas protectoras o corredores biológicos.



TRIPLE UTILIDAD

Impactos significativos de actividades, productos y servicios en la biodiversidad

Durante el año 2023 se realizaron 8 evaluaciones de impacto ambiental rigurosas y la implementación de medidas de control, la empresa asegura que sus operaciones contribuyan positivamente a la conservación de la biodiversidad.

Las iniciativas incluyen desde la modificación de diseños de infraestructura para evitar la fragmentación de hábitats, ampliaciones en la red de distribución eléctrica disminuyendo el impacto en zonas ambientalmente frágiles y otras obras menores por parte de la empresa.



Evaluaciones de impacto ambiental durante 2023

Tabla 14. Gestión de la biodiversidad

Consulta	Detalle
Total de terrenos CNFL bajo cobertura forestal (ha)	2217
Cantidad de árboles en peligro de extinción reproducidos en viveros del CNFL	1500
Cantidad de árboles producidos	27600
Cantidad de árboles plantados	1817 (CBI) 5820 (donación)
Cantidad de pasos aéreos colocados para fauna	1
Cantidad de dispositivos electrostáticos aislados	3856
Cantidad de monitoreos terrestres y acuáticos	33
Cantidad de fincas sostenibles en las zonas de interés	10
Cantidad de especies indicadoras detectadas (definir si por esfuerzo o por área de muestreo) e indicar si con los datos mostrados se genera un impacto positivo o negativo, o ningún impacto o si los datos no son suficientes	50
Cantidad de especies indicadoras observadas en las cámaras	50

Fuente: CNFL (2024) Informe de rendición de cuentas 2023.



TRIPLE UTILIDAD



Hectáreas de la CNFL bajo cobertura forestal



Árboles producidos en viveros de la CNFL

Hábitats protegidos o restaurados

Parte del plan de gestión ambiental de la empresa incluye las interacciones con organizaciones comunales comprometidas con la conservación y restauración, en estrecha colaboración con autoridades ambientales y gubernamentales.

Esto se realiza mediante el soporte a Corredores Biológicos Interurbanos, en el que se brinda asesoría técnica a 6 organizaciones sociales involucradas con esta modalidad de protección, y la plantación de 1817 árboles desarrollados en viveros de CNFL.

Las acciones de restauración no solo buscan recuperar áreas degradadas sino también reforzar la conectividad ecológica y fortalecer la resiliencia de los ecosistemas frente al cambio climático.

Especies en la lista roja de la UICN y especies nacionales en peligro en áreas afectadas por operaciones:

En las propiedades de la CNFL no se han identificado especies en la lista Roja según UICN o especies en peligro de extinción.



Conclusiones de nuestra gestión ambiental

La gestión ambiental de la CNFL toma como referencia las disposiciones nacionales e internacionales para implementar un sistema de gestión que considere el desempeño ambiental.

Esto cumple con los estándares GRI, también con un compromiso con la mejora de las condiciones ambientales y el bienestar de la comunidad. Al integrar prácticas sostenibles en la gestión de residuos, la producción y consumo de energía, las emisiones de GEI, y la biodiversidad, la CNFL contribuye con la sostenibilidad y protección ambiental.

A lo largo de 2023, la CNFL generó y gestionó 606 toneladas de residuos, enfocándose en la disminución del impacto ambiental mediante prácticas de gestión especializadas.

Se continúan los esfuerzos por optimizar la eficiencia y minimizar el consumo interno de energía, así como por reducir el consumo energético más allá de sus operaciones inmediatas.

La empresa ha logrado un balance notable en su matriz energética, con una generación total de energía 100% renovable en 2023, y ha implementado estrategias efectivas para la reducción del consumo de energía en sus operaciones.

Desde 2014, la CNFL ha priorizado la minimización de sus emisiones directas e indirectas de GEI como parte de su agenda de sostenibilidad, enfocándose en la adopción de fuentes de energía renovable y la optimización de procesos. Actualmente logra remover más de un 70% de su huella de carbono.

En cuanto conservación de biodiversidad, especialmente en la prevención y mitigación de la electrocución de la fauna silvestre por tendidos eléctricos, la empresa ha participado activamente en la elaboración de guías específicas y en la implementación de programas de conservación de ecosistemas, evaluando y monitoreando especies indicadoras de la salud ambiental.



Porcentaje de remoción de la huella de carbono en la CNFL durante 2023





TRIPLE UTILIDAD





Gestión social

1. Introducción

En esta sección se expone el impacto que la empresa ha tenido en la sociedad y la comunidad en la cual operamos, así como los programas y proyectos de responsabilidad social que ha desarrollado. Se destaca la importancia de abordar la dimensión social dentro del marco de la sostenibilidad, considerando los beneficios que genera para la empresa, la comunidad y el país en general. Además, se presentarán conclusiones y recomendaciones basadas en los hallazgos obtenidos durante el análisis de la dimensión social de la empresa, con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de su gestión y su compromiso social.

Las personas como pilares de la empresa

Derechos humanos

Durante el 2023 la corporación expone ante sus partes interesadas el **compromiso político del Grupo ICE en materia de debida diligencia en derechos humanos para una conducta empresarial responsable**, en la cual:

"El Grupo ICE se compromete a respetar los derechos humanos reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos; la Carta Internacional de Derechos Humanos; los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre la Empresa y los Derechos Humanos; las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y las normas fundamentales del trabajo reconocidas en los instrumentos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en particular el respeto a la libertad de asociación y el derecho a negociación colectiva; el derecho a no ser sujeto de trabajo forzoso; trabajo infantil o discriminación respecto al empleo y la ocupación. Ver detalle: Compromiso político."

La firma del compromiso da espacio para continuar con el proceso de debida diligencia, enfatizando las etapas 1 y 2, en las que se integra con la normativa y procesos ya establecidos, generando un espacio para mejorar lo realizado y proceder al ejercicio de delimitar aquellas áreas de la empresa que iniciarán con el análisis de los riesgos significativos asociados a la CER.

Desde el Grupo ICE se continua el proceso de debida diligencia en Derechos Humanos, con acompañamiento de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas de Derechos Humanos (ACNUDH) en Costa Rica, a través del Proyecto "Conducta empresarial responsable en América Latina y el Caribe (CERALC)".



TRIPLE UTILIDAD

Perfil de las personas trabajadoras

En la CNFL, en el período 2023, se contaba con la siguiente distribución por género, categoría y rango de edad, además de información de jefaturas por género y rango de edad, y la cantidad de personas trabajadoras con discapacidad.

A la fecha, se cuentan 28 mujeres y 72 hombres en cargos directivos, considerando las jefaturas técnicas y administrativas en

los cuadros de mando de la organización. Nota: se toma en cuenta la clase ejecutiva, con excepción la Auditora Interna y Gerente General, tampoco se cuentan los coordinadores de procesos.

En cuanto a personas trabajadoras con algún tipo de discapacidad, se cuentan 51 hombres y 13 mujeres al finalizar el período.

Tabla 15. Población trabajadora por género, categoría y rango de edad

CATEGORÍA	TIPO DE CONTRATACIÓN	RANGO DE EDAD HOMBRES			SUMATORIA HOMBRES	RANGO DE EDAD MUJERES			SUMATORIA MUJERES	TOTAL
		<30	30-50	>50		<30	30-50	>50		
Ejecutiva	Permanente	0	33	38	71	0	19	10	29	100
	Temporal	0	1	0	1	0	0	0	0	1
	Total	0	34	38	72	0	19	10	29	101
Especiales	Permanente	0	1	0	1	0	0	0	0	1
	Temporal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	0	1	0	1	0	0	0	0	1
Operativo administrativo	Permanente	0	5	1	6	13	22	9	44	150
	Temporal	0	1	0	1	1	0	0	1	2
	Total	0	6	1	7	14	22	9	45	52
Profesionales	Permanente	18	253	99	370	14	181	53	248	618
	Temporal	6	4	1	11	6	9	0	15	26
	Total	24	257	100	381	20	190	53	263	644
Técnico	Permanente	102	483	216	801	48	85	24	157	958
	Temporal	21	5	0	26	6	2	0	8	34
	Total	123	488	216	827	54	87	24	165	992
Otros	Permanente	2	56	61	119	2	5	0	7	126
	Temporal	6	3	1	10	0	0	0	0	10
	Total	8	59	62	129	2	5	0	7	136
TOTAL		0	0	0	1417	0	0	0	509	1926

Fuente: CNFL (2024) Informe de rendición de cuentas 2023.



TRIPLE UTILIDAD



Población trabajadora de la CNFL durante 2023

Tabla 16. Jefaturas (se excluye cargos directivos) por género y rango edad

Rango de Edad Hombres			Rango de Edad Mujeres		
<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
0	34	38	19	9	0

Nota: Se toma en cuenta la clase ejecutiva, con excepción la Auditora Interna y Gerente General, tampoco se cuentan los coordinadores de procesos.

Fuente: CNFL (2024) Informe de rendición de cuentas 2023.

Cantidad de empleados con discapacidad



Tabla 17. Rotación del personal por género

Condición	RANGO DE EDAD HOMBRES				RANGO DE EDAD MUJERES				TOTAL
	<30	30-50	>50	Sumatoria Hombres	<30	30-50	>50	Sumatoria Mujeres	
Movilidad horizontal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fallecidos (No asociados a accidentes laborales)	0	0	1	1	0	0	0	0	1
Movilidad laboral Voluntaria	0	1	90	91	1	1	21	23	114
Pensionados	0	1	59	60	0	0	11	11	71
Despedidos	0	4	0	0	0	0	0	0	4
Nuevas contrataciones	74	45	9	128	44	41	0	85	213
Finalización de contrato	1	4	3	8	0	2	1	3	11
Renovación de contrato	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Nota: Movilidad horizontal: 79 Mujeres 88 Hombres, el dato no se tiene por edad. Renovación de Contratos: No se cuenta con el dato por género y por edad, sin embargo, se incluye el dato total. En la finalización de contrato se incluyen los datos de los despidos con responsabilidad laboral y en el de despidos únicamente los despidos sin responsabilidad patronal.





Tabla 18. Edad, antigüedad y total de trabajadores CNFL 2023

Edad promedio		Antigüedad promedio		Empleados actuales				
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		Hombres		Total
				Cantidad	%	Cantidad	%	
40	43	13	16	509	26	1 417	74	1 926

Fuente: CNFL (2024) Informe de rendición de cuentas 2023.

Tabla 19. Permisos parentales otorgados (maternidad y paternidad) CNFL 2023

	Cantidad de empleados			
	con derecho a permiso parental	que se han acogido al permiso parental	que han regresado al trabajo posterior del permiso parental	que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguan siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo
Hombre	26	26	26	26
Mujer	5	5	5	5
Total	31	31	31	31

Fuente: CNFL (2024) Informe de rendición de cuentas 2023.

Tabla 20. Compensación salarial CNFL 2023

Monto mínimo pagado por concepto de salario	Cantidad de trabajadores que reciben salario mínimo		Puesto de la persona mejor pagada	Salario bruto anual de la persona mejor pagada	Salario bruto anual de todos los empleados (excluir la persona mejor pagada)	Mediana del salario bruto anual de todos los empleados (excluir la persona mejor pagada)
	Hombre	Mujer				
€306 527	39	6	Gerente General	€5 307 500		€1 392 717

Fuente: CNFL (2024) Informe de rendición de cuentas 2023.



Tabla 21. Cantidad de colaboradores por tipo de contratación CNFL 2023

Tipo de contratación	Tiempo completo	Tiempo parcial	Sin horas garantizadas
Permanente	1846	7	0
Temporal	73	0	0

Fuente: CNFL (2024) Informe de rendición de cuentas 2023.

Tabla 22. Beneficios para los colaboradores CNFL 2023

Tipo de contratación	Permanente	Temporal	Tiempo completo	Tiempo parcial	Sin horas garantizadas
Seguro enfermedad	x	x	x	x	N/A
Cobertura por incapacidad e invalidez (seguro IVM)	x	x	x	x	N/A
Permiso parental	x	x	x	x	N/A
Participación accionaria					N/A
Despedidos	x	x	x	x	N/A
Pensión obligatoria					N/A
Pensión complementaria	x	x	x	x	N/A

Fuente: CNFL (2024) Informe de rendición de cuentas 2023.

Afiliación a asociaciones y reconocimientos

Cantidad de funcionarios pertenecientes a organizaciones laborales solidarias.

Organizaciones sindicales y asociación GRI

Al concluir el período 2023, se mantiene una parte significativa de la organización se encuentra afiliada a las siguientes organizaciones sindicales:

COOPEFYL: 434

ASEFYL: 1405

Fondo de Ahorro y Préstamo de la CNFL: 1926



1926

Población trabajadora en el Fondo de Ahorro y Préstamo



TRIPLE UTILIDAD

Cantidad de funcionarios pertenecientes a organizaciones laborales sindicales

Las organizaciones solidaristas o no sindicales en la que participan las personas trabajadoras tienen las siguientes afiliaciones. Las personas se inscriben en una o varias de estas.

- **SIICE:** 291
- **SITET:** 659

Finalmente, las principales medidas adoptadas por la organización para favorecer la libertad de asociación y negociación colectiva de sus colaboradores son:

- 1 Canales de comunicación permanente, correos electrónicos, reuniones en las dependencias.
- 2 Deducción por medio de planilla de las cuotas por afiliación.

Desarrollo humano y formación

Como parte de los programas formativos para las personas cercanas a su retiro, se realizan las siguientes formaciones:

Tabla 23. Horas de formación y capacitación CNFL 2023

Tipo de contratación	Comercial	Ejecutiva	Especiales	Operativo Administrativo	Profesionales	Técnicos	Otros	Total
Hombres (horas)	60	77,5	0	84	4 453,5	7 669,5	30	12 374,5
Hombres (personas)	23	24	0	22	228	567	2	866
Mujeres (horas)	265,5	213,5	0	64	1 787,5	1 200	15	3 545,5
Mujeres (personas)	68	34	0	8	184	313	1	15 920
Total de horas	325,5	291	0	148	6 241	8 869,5	45	325,5
Total de personas	91	58	0	30	412	880	3	1 474
Horas por persona por categoría	3,6	5	0	4,9	15,1	10,1	15	53,7

Fuente: CNFL (2024) Informe de rendición de cuentas 2023.

Evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional a los colaboradores. CNFL, 2023.

108 38




NOTA: Se evaluó al cierre del 2023 a 146 personas, algunas personas se encargan de más de una dependencia.



TRIPLE UTILIDAD



Ética y anticorrupción

Como organización, estamos firmemente comprometidos con la integridad, la transparencia y la responsabilidad en todas nuestras operaciones. Desde la formación en ética para nuestros empleados hasta las políticas y procedimientos que hemos establecido para evitar la materialización del riesgo de corrupción, fraude, faltas al deber de probidad y conflictos de interés.

Los planes de comunicación y capacitación buscan asegurar que nuestros valores se reflejen en cada aspecto del negocio. Esperamos

que este informe les brinde una visión clara del compromiso con la ética y los valores, y cómo estos principios guían nuestra forma de servir.

Plan de comunicación:

- Actualización de contenidos del Portal Intranet.
- Comunicaciones por correo electrónico iTu Opinión Cuental, encuesta sobre nuestra misión, visión y valores 2023-2027.
- ¿Cuáles valores representan a mi empresa?, consulta abierta sobre valores Grupo ICE.

- Invitación charlas: Semana de Valores Grupo ICE.
- Artículos en Electronoticias: Comisión de Ética y Valores inició ciclo de formaciones del 2023.
- CNFL fue la anfitriona del cuarto encuentro de valores del Grupo ICE.
- Personal de seguridad recibió formación sobre ética empresarial y servicio al cliente con discapacidad.

Las acciones de comunicación se realizaron en coordinación con: Unidad Comunicación Empresarial y el Área de Atención Virtual.

Plan de capacitación

El plan de capacitación contempla la ejecución de dos actividades: curso Código de ética y conducta y la atención de las necesidades de capacitación que presentan las dependencias en relación con el fortalecimiento de los valores empresariales.

El curso Código de ética y conducta, se desarrolla con el objetivo de dar a conocer el contenido de este documento normativo, este año se impartieron 10 sesiones para un total de 157 horas de capacitación. El curso se desarrolló en las modalidades: virtual y presencial. Cabe señalar la participación en el Programa Onboarding (inducción al nuevo empleado) lo que permitió cerrar esta brecha de capacitación en el personal de nuevo ingreso.

En los temas de capacitación relacionados con el fortalecimiento de los **valores empresariales**, se realizaron 9 acciones formativas para un total de **129 horas de capacitación**.

En el tema de riesgo de **corrupción, fraude, faltas al deber de probidad y conflictos de interés**, en coordinación con la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, se ejecutaron 6 talleres para un total de **129 horas de capacitación**.

Se realizaron las gestiones para la participación de personal en cargos de coordinación y jefaturas en el seminario virtual: Liderazgo ético, organizado por la Comisión Nacional de Ética y Valores para un total de 269 horas de capacitación. Para el cumplimiento de esta meta se coordinó con el Proceso Capacitación.

Tabla 24. Capacitación en ética y valores

Nombre de las capacitaciones	Capacitaciones	Horas de capacitación por curso	Participantes	Horas capacitación
Código de Ética y Conducta	10	1	157	157
Seminario virtual Liderazgo ético organizado por la Comisión nacional de ética y valores.	1	3,5	77	269,5
Charla: Control interno, fortalecimiento de la ética para la gestión del riesgo de corrupción, fraude, faltas al deber de probidad y conflictos de interés.	6	1	129	129
Charla: Fortalecimiento de la ética empresarial	9	8	129	129
Totales	26	-	492	684,5

Fuente: CNFL (2024). Informe de Rendición de Cuentas 2023.



TRIPLE UTILIDAD

Plan de elaboración del Código de Ética Corporativo del Grupo ICE en el 2023

Para la elaboración del Código de Ética Corporativo se tomó como base la metodología sugerida por el Sistema Nacional de Valores, plasmada en el Manual para la elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense, que entre otros aspectos a tomar en cuenta indica que un código de ética debe ser el resultado de un proceso consultivo y participativo.

Se conformó un equipo de trabajo con representantes designados por los Gerentes del ICE y sus empresas, quienes son los responsables de la elaboración de la propuesta y de llevar a cabo la consulta abierta para determinar con cuales valores se identifican en mayor grado las personas trabajadoras.

Para la consulta abierta, una vez elaborado el instrumento y probado mediante planes piloto, se realizó por primera vez una consulta abierta dirigida a todas las personas trabajadoras del ICE y sus empresas, en ésta etapa se contó con el apoyo de la Dirección de Comunicación, tanto para la sensibilización a la población, como para los comunicados de divulgación y lanzamiento de la encuesta, otro apoyo sumamente valioso fue contar con una profesional en estadística, quien determinó cuales era los indicadores de confiabilidad que se debían obtener

globales y por empresa para que los resultados tuvieran una confidencialidad de un 95%.

Igualmente, a lo interno de las empresas, se realizaron esfuerzos puntuales de comunicación y sensibilización del personal, con el fin de lograr indicadores de respuesta representativos, lo cual es valioso para el análisis de los resultados finales, de manera que los datos recolectados se pueden analizar y llevar a conclusiones. Tanto a nivel corporativo, como para cada una de las compañías, es importante indicar que los resultados globales obtenidos son aplicables en igual forma al ICE como a cada una de las empresas, y representan la base para definir el Código de Ética Corporativo.

Finalmente, en el 2024 se publicará el nuevo código, con su respectivo proceso de comunicación y formación, con el fin de integrar todos los valores a nivel de la corporación.



TRIPLE UTILIDAD

Seguridad y salud en el trabajo

Como parte de la atención de requisitos legales, la empresa reporta en materia de desempeño ambiental a las siguientes instancias:

- Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), en condición de coordinación corporativa mediante dos reportes: *Informe de Rendición de Cuentas 2023*, durante el mes de enero del año 2024; e *Informe de la Estrategia de Sostenibilidad 2021-2023*, durante ese mismo período.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), como rectoría nacional en seguridad y salud en el trabajo, al Consejo de Salud Ocupacional, mediante el *Informe de Oficina de Salud Ocupacional* del período de 2023 en febrero del año siguiente. Dicho informe lo utiliza el MTSS para atender y supervisar el cumplimiento de este programa.

En el presente capítulo se utiliza la información presentada en esos reportes, adaptadas al estándar de GRI.

Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

La CNFL ha desarrollado e implementado un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo que cumple con los

requerimientos legales y está basado en estándares y directrices reconocidos.

Este sistema abarca un amplio rango de operaciones, actividades y personas trabajadoras, asegurando la protección de la salud y promoviendo un entorno de trabajo seguro. La empresa se compromete a mantener y mejorar continuamente este sistema para gestionar los riesgos y promover el bienestar de todas sus personas trabajadoras.

Tabla 25. Información documentada en Seguridad Laboral

Procedimiento	Descripción	Año de última revisión
Actualización de la Identificación de Peligros, Evaluación de riesgos y priorización de controles	Establece el método para identificar el peligro, evaluar el riesgo y establecer la sistemática mediante la cual se evalúan, revisan y difunden los registros.	2022
Registro, investigación y análisis de incidentes	Determina el método para investigar y analizar las causas de los incidentes con potencial de daño y los incidentes materializados de los principales peligros con exposición laboral.	2023
Guía técnica para atención de emergencias	Establece los pasos a seguir en los centros de trabajo para evaluar las emergencias, la evacuación y la atención por primeros auxilios básicos.	2020
Reglamento Seguridad Salud en el Trabajo	Establece las regulaciones críticas para la CNFL en materia de seguridad y salud, las disposiciones para la persona empleadora y persona trabajadora.	2017

Fuente: CNFL (2024) Informe de rendición de cuentas 2023.



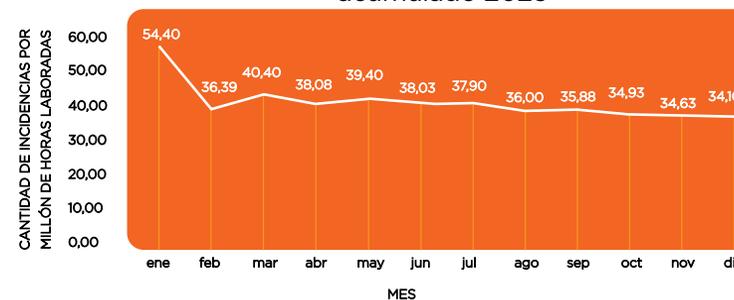
TRIPLE UTILIDAD



Como parte de la gestión integrada, la empresa ha consolidado su Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo conforme a los más altos estándares internacionales, incluyendo el ISO 45001 y las directrices de la OIT. Esto muestra su compromiso con un entorno laboral seguro y saludable.

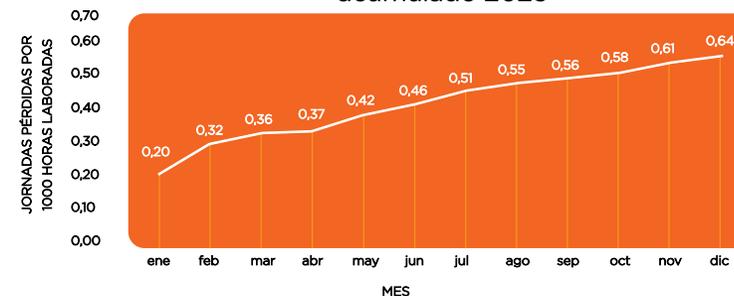
Durante el período, se realizó el estudio del índice de frecuencia y del índice de gravedad. Estos se muestran en el gráfico 5 y gráfico 6:

Gráfico 5 Índice de Frecuencia, acumulado 2023



Fuente: Unidad Sostenibilidad, Informe Indicadores Estratégicos 2023

Gráfico 6 Índice de Gravedad, acumulado 2023



Fuente: Unidad Sostenibilidad, Informe Indicadores Estratégicos 2023



TRIPLE UTILIDAD

Considerando lo indicado en los gráficos anteriores, se determinó que, durante el año 2023, se experimentaron **34,1** incidentes por cada millón de horas laboradas, y se perdió **0,64** jornadas de trabajo por cada mil horas laboradas.

En el tabla se indican los peligros que materializaron incidentes laborales:

Tabla 26. Clasificación de peligros que materializan incidentes laborales

Clasificación	Total	%
Mecánicos	88	55,70%
Biomecánicos	46	29,11%
Psicosociales	5	3,16%
Biológicos	5	3,16%
Eléctricos	4	2,53%
Trayecto	4	2,53%
Físicos	3	1,90%
Otros	2	1,27%
Químicos	1	0,63%
Total	158	100,00%

Fuente: CNFL (2024) Informe de rendición de cuentas 2023.

La gestión en Seguridad y Salud por parte de la empresa y el área técnica competente incluye las siguientes tareas:

Seguridad Laboral

- Se pusieron en marcha las iniciativas de subprogramas de Seguridad laboral: Seguridad eléctrica: 47 estudios realizados.
- Trabajo seguro en altura: 60 estudios realizados.
- Trabajo seguro en espacio confinado: 6 estudios realizados.
- Movilidad segura: 37 estudios realizados.
- Ergonomía: 18 estudios realizados.

Durante 2023, se realizaron 890 inspecciones de seguridad ocupacional en trabajos técnicos de campo, para un total de 626 condiciones y actos inseguros corregidos.



890

Inspecciones de seguridad ocupacional durante 2023

Vigilancia médica de la salud laboral

- Resultados, seguimiento de vigilancia de la salud al personal ocupacionalmente expuesto.
- Elaboración y entrega de informes de vigilancia médica de la salud a las jefaturas técnicas.



TRIPLE UTILIDAD

- Total de personal evaluado: 365 personas trabajadoras.
- Servicios médicos asistenciales: 7 576.
- Clínica de fisioterapia: 317 servicios.



Servicios médicos asistenciales durante 2023

Salud psicosocial

- Informes de valoraciones técnicas de campo: controles operacionales en salud psicosocial.
- Ejecución de charlas y talleres de sensibilización, además de las valoraciones técnicas de campo para la observación de conducta preventiva segura y saludable.
- Se realizan 1 130 servicios en la clínica psicológica.
- Formaciones impartidas: 112.
- Horas persona de formación: 9 094.
- Personas capacitadas: 2 316.



Servicios en la clínica psicológica durante 2023

Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

La identificación proactiva de peligros, la evaluación de riesgos y la investigación meticulosa de incidentes son piedras angulares en la gestión de la salud y la seguridad en la CNFL.

Mediante procesos y una cultura de seguridad sólida, la empresa previene incidentes y minimiza los riesgos para sus personas trabajadoras, aplicando la jerarquía de controles para eliminar peligros siempre que sea posible y reduce efectivamente los riesgos asociados.

La CNFL emplea una metodología rigurosa para la identificación de peligros y la evaluación de riesgos, garantizando una gestión proactiva de la seguridad y salud en el trabajo. Esto lo



TRIPLE UTILIDAD

realiza mediante el procedimiento **Actualización de la Identificación de Peligros, Identificación de Riesgos y Priorización de Controles.**

Este proceso involucra evaluaciones periódicas y esporádicas que permiten la implementación de controles eficaces para eliminar o minimizar los riesgos identificados.

La calidad de estos procesos, asegurada por el equipo especializado del Área Salud y Seguridad Laboral, es clave para la mejora continua del sistema de gestión, evidenciando el compromiso de la CNFL con el bienestar de las personas trabajadoras.

En el período 2023 se realizó la actualización general de la **Identificación de Peligros y Valoración de Riesgo**, y se determinó que de 50 actividades que se realizan en la empresa, 16 califican como de alto riesgo (ver cuadro 3) y de 160 dependencias (incluyendo grupos staff administrativos) 28 de ellas están en el estrato de riesgo más alto por incluir ocho o más actividades de peligro alto (ver cuadro 4), como el trabajo eléctrico, en alturas, peligros mecánicos y biomecánicos y exposición a peligros psicosociales.

Tabla 27. Actividades con mayor cantidad de peligros con nivel de riesgo alto

1. Atención de averías red de distribución eléctrica (1).
2. Atención de averías red de distribución eléctrica (2, 3 y 4).
3. Construcción de obras (movimiento de tierra, mampostería, poste, tendido y tensado, vestido de poste, otras).
4. Control de la vegetación en la red de distribución.
5. Desconexión - reconexión en baja tensión o media tensión.
6. Instalación de equipos de seguridad, control, calidad y protección de la red de distribución eléctrica y eficiencia energética.
7. Instalación de servicios monofásicos.
8. Instalación de servicios trifásicos.
9. Mantenimiento de instalaciones y equipos eléctricos y de comunicaciones (subestaciones, centrales de generación).
10. Mantenimiento preventivo de la red de distribución eléctrica media tensión (desenergizada).
11. Mantenimiento preventivo de la red de distribución eléctrica media tensión (energizada).
12. Medición primaria y secundaria.
13. Modificación / traslado de sistema de medición en edificaciones.
14. Pruebas y ensayos a equipos en laboratorio eléctrico.
15. Trabajos de mantenimiento en cámaras subterráneas, galerías de presas, bóvedas de transformadores y tanques.
16. Trabajos verticales que requieren escalar en torres de comunicación, transmisión, aerogeneradores y estructuras (andamios, grúas celosías).



Fuente: CNFL (2024) Análisis comparativo de la Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Priorización de Controles. Área Salud y Seguridad Laboral.



Tabla 28. Dependencias con mayores niveles de riesgo
 Cantidad de dependencias con actividades de peligrosidad significativa y nivel de riesgo alto

Generación	Distribución	Comercialización	Transformación y Gestión Tecnológica
Área Mantenimiento Electromecánico. Proceso Mantenimiento Mecánico. Proceso Mantenimiento Eléctrico. Área Mejora Infraestructura Civil. Planta Brasil. Planta Daniel Gutiérrez. Planta Belén – Valle Central. Planta Balsa Inferior. Planta Electriona – Río Segundo. Planta Ventanas. Planta el Encanto – Cote.	Proceso Mantenimiento Redes Áreas. Proceso Control de Vegetación. Proceso Red Subterránea. Proceso Mantenimiento Subestaciones. Área Averías del Sistema de Distribución. Proceso Construcción de Líneas. Proceso Supervisión de Empresas Particulares. Área Centro de Control de Energía. Área Control de Calidad de la Energía. Área Protecciones y Automatizaciones	Área Técnica-Sucursal Desamparados. Área Técnica-Sucursal Escazú. Área Técnica-Sucursal Guadalupe. Área Técnica-Sucursal Heredia. Área Técnica-Sucursal Central.	Proceso Conectividad Red Infocomunicaciones. Proceso Administración Red Infocomunicaciones.

Fuente: CNFL (2024) Análisis comparativo de la Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Priorización de Controles. Área Salud y Seguridad Laboral.

Servicios de salud en el trabajo

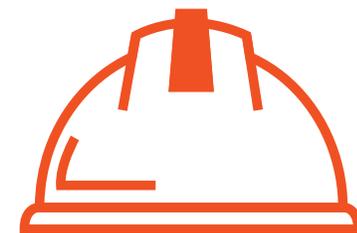
La CNFL proporciona servicios de salud en el trabajo que juegan un papel crucial en la identificación temprana y la gestión de riesgos para la salud, contribuyendo significativamente a la eliminación de peligros.

Estos servicios aseguran la calidad del cuidado y son accesibles

para todas las personas trabajadoras, facilitando la promoción de la salud y el bienestar dentro de la organización.

Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

La CNFL valora y promueve activamente la participación de las personas trabajadoras en todos los aspectos relacionados con la



salud y la seguridad en el trabajo.

La empresa fomenta un diálogo abierto y constructivo, asegurando que las personas trabajadoras estén bien informadas y puedan contribuir eficazmente a la mejora continua del sistema de gestión de salud y seguridad.

La participación de personas trabajadores y su consulta en el desarrollo, aplicación y evaluación del sistema de gestión de seguridad y salud se realizan mediante dos tipos de órganos:

1. Junta de relaciones laborales (establecido por Convención Colectiva vigente en la empresa).
2. Comisión empresarial de salud ocupacional (establecido por Convención Colectiva).
3. Además, la empresa cuenta con 20 comisiones de salud ocupacional por Centro de trabajo, y 26 brigadas para atención de emergencias.

Este enfoque colaborativo fomenta un ambiente de transparencia y confianza, donde todos los empleados pueden expresar sus preocupaciones y sugerencias sin temor a represalias. Además, la empresa asegura el acceso de los trabajadores a información relevante sobre salud y seguridad en el trabajo, promoviendo una comunicación efectiva que contribuye a un entorno laboral seguro e informado.



Brigadas para la atención de emergencias en CNFL

Promoción de la salud de las personas trabajadoras

Se cuenta con servicios y programas destinados a promover la salud de las personas trabajadoras más allá de la prevención de lesiones y enfermedades ocupacionales.

Estos incluyen iniciativas para abordar factores de riesgo para la salud no directamente relacionados con el trabajo, apoyando el bienestar general de las personas trabajadoras.

Para esto se utiliza la cuenta Área Salud y Seguridad Laboral y el sitio empresarial **Bienestar, Fuerza y Luz**. En dicho sitio se ofrecen formaciones asincrónicas para las personas trabajadoras.

Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales

La CNFL adopta un enfoque proactivo para prevenir y mitigar impactos negativos en la salud y la seguridad que pueden surgir a



Tabla 29. Formaciones en seguridad laboral

Nombre de las capacitaciones	Cantidad	Cantidad de participantes	
		Mujeres	Hombre
Alfombras aislantes	1	0	17
Apertura de Mantenimiento	3	0	32
Aspirante a brigadista	1	3	4
Atención e investigación de incidentes	2	0	23
Atendedores de Abejas y Avispas	2	0	10
Capacitación a Contratistas	2	2	11
Charla manejo extintores	2	1	26
Manejo de estrés y ergonomía	2	68	74
Alturas- escaleras	1	1	11
Escuela de espaldas	12	28	65
Electricidad y primeros auxilios	1	5	14
Ergonomía	6	47	35
Exposición al ruido	1	0	6
Factores Psicosociales	1	12	31
Seguridad Basada en Comportamiento	2	7	17
Formación brigadistas	1	4	3
Guía Radial	22	33	326
Inducciones a contratistas	7	8	111
Primeros auxilios / RCP	14	57	94
TOTAL	83	276	910

Fuente: CNFL (2024). Informe de Rendición de Cuentas 2023.

través de sus relaciones comerciales.

La empresa trabaja en colaboración con sus socios comerciales para garantizar prácticas de trabajo seguras a lo largo de su cadena de valor, reflejando su compromiso con la seguridad y la salud más

allá de sus operaciones inmediatas. Con el Manual para incorporar los criterios de Sostenibilidad y la formación para contratistas se atiende este objetivo. Todos los grupos contratistas participan activamente de estas formaciones.

Formación en seguridad y salud en el trabajo

Comprometida con el desarrollo y mantenimiento de un entorno de trabajo seguro, la CNFL implementa programas de formación integral en salud y seguridad para todas sus personas trabajadoras.

Estos programas están diseñados para equipar a las personas trabajadoras con el conocimiento y las habilidades necesarias para identificar y gestionar riesgos, promoviendo una cultura de seguridad en toda la organización.

Las tareas formativas en seguridad y salud permiten que las personas trabajadoras con mayor exposición estén adecuadamente preparadas para reconocer y manejar riesgos en su entorno laboral.

La empresa ofrece una amplia gama de programas de formación, desde cursos generales hasta capacitaciones específicas sobre peligros laborales, actividades peligrosas, y situaciones de emergencia.

Estas iniciativas formativas permiten afianzar conocimiento y las habilidades necesarias para contribuir activamente a un entorno de trabajo seguro.



TRIPLE UTILIDAD

Conclusiones seguridad y salud

Con el sistema de gestión integrado de la empresa, se cumple con los requerimientos legales y estándares y directrices reconocidos, incluidos ISO 45001 y directrices de la OIT. La cobertura de este sistema abarca las operaciones, actividades, y a todas las personas trabajadoras, incluyendo empresas contratistas de servicios críticos.

El análisis de los índices de frecuencia y gravedad de los incidentes durante el año 2023 muestra una gestión efectiva y un seguimiento detallado de los incidentes laborales, permitiendo a la CNFL implementar medidas correctivas y preventivas basadas en evidencias para continuar mejorando su desempeño en seguridad y salud en el trabajo. Durante el período disminuyó el impacto de ambos índices con respecto al año 2022.

La participación de las personas trabajadoras en el desarrollo, aplicación, y evaluación del sistema de gestión de seguridad y salud es una práctica clave en la CNFL. Esto mediante las figuras de la Junta de Relaciones Laborales y la Comisión Empresarial de Salud Ocupacional. Cuenta también con 20 comisiones de Salud Ocupacional en los centros de trabajo y 26 brigadas de emergencias, conformadas por personas trabajadoras.

La formación integral en seguridad y salud permite construir un entorno de trabajo seguro, según los peligros y actividades identificadas como críticas. Además, la CNFL reconoce la importancia de un enfoque holístico hacia la salud, ofreciendo servicios y programas que promueven la salud de las personas trabajadoras más allá de la prevención de lesiones y enfermedades ocupacionales, lo que subraya su compromiso con el bienestar general de su personal.

Lo anterior permite reportar conforme estándares del GRI 403 y muestra un compromiso continuo con el mejoramiento de las condiciones laborales, el bienestar de las personas trabajadoras, y la sostenibilidad de sus operaciones.



TRIPLE UTILIDAD



TRIPLE UTILIDAD



Desarrollo comunitario

La CNFL desarrolla iniciativas de gestión social que buscan atender a comunidades o grupos sociales vulnerables con el fin de garantizar el acceso al servicio de electricidad. Entre los grupos sociales atendidos están los asentamientos humanos empobrecidos cuya tenencia de terreno es informal. Además, la empresa desarrolla proyectos de infraestructura eléctrica que garanticen la inclusión del servicio de electricidad en el marco de los derechos humanos y promueve relaciones estrechas de diálogo y negociación para garantizar la participación de los actores sociales en el desarrollo comunitario. Finalmente, la CNFL participa en diversas comisiones interinstitucionales cuyos propósitos se orientan en el fortalecimiento del desarrollo local y urbano en el área de cobertura.

Programas de desarrollo basados en las necesidades de las comunidades locales

La CNFL participa activamente del desarrollo comunal en los sitios de interés, cuencas y otros donde desarrolla proyectos. Se realizaron +200 actividades que beneficiaron directamente a más de 14.000 personas, sobre protección ambiental, uso eficiente de la energía, mejoras del servicio eléctrico, arreglos de pago, prácticas para lectura y otros temas afines en comunidades vulnerables socialmente.

Durante el período se han realizado las siguientes actividades de inversión para mejora de la infraestructura comunal:

Nos permitió compartir con más de 14 000 personas en sus comunidades.



3 185

Familias impactadas en actividades comunales

Formalización de servicios eléctricos

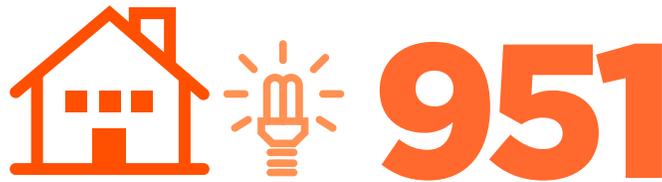
El programa consiste en el abordaje técnico social para formalización servicios eléctricos en comunidades en condición de vulnerabilidad dentro del área servida de la CNFL. Con este programa se brinda energía de calidad, bajo las condiciones de seguridad establecidas por la empresa, evitando la exposición de las familias a conexiones informales y riesgos de incendios, quemaduras, explosiones, entre otros.



TRIPLE UTILIDAD

Importancia de este programa:

- Formalización y normalización de 951 servicios en sectores en condición de vulnerabilidad.
- Mejora en la infraestructura eléctrica en las comunidades con alto índice de riesgo eléctrico.
- Se afianzan las relaciones empresa-comunidad, propiciando ambientes seguros para la ejecución de las labores normales de la CNFL.
- Se impactan 4 405 personas con la formalización de los servicios eléctricos.
- Con la ejecución de los proyectos se promueve una cultura de eficiencia energética, además de incentivar la construcción y uso de instalaciones eléctricas internas seguras y bien acondicionadas.



Formalización y normalización de servicios eléctricos en comunidades vulnerables

La administración de tareas de este proyecto incluye:

- El ingreso a las comunidades para establecer alianzas con los líderes.
- El censado de la población.
- La capacitación a las familias.

- La colaboración técnica con ingenieros.
- La asesoría para desarrollar en forma conjunta la infraestructura.
- La obra civil, el seguimiento del pago y su mantenimiento en el tiempo.

Considerando la rotación que se puede observar en algunos sectores, se han trabajado proyectos para 2 o 3 años, dada la cantidad de servicios a oficializar.

La coordinación que se ha establecido en los últimos dos años con la **Unidad Aseguramiento de Ingresos y Control de Pérdidas** para atender proyectos en conjunto, permitirá ampliar la atención, dado que se incrementa la capacidad operativa en pro de colaborar con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el área servida.

Actividades relevantes e impacto

- Apoyo a los usuarios de la energía eléctrica que presentan alguna vulnerabilidad económica o social.
- Atención a las necesidades eléctricas de asentamientos, mediante: abordaje social, reuniones comunitarias de seguimiento, talleres, charlas.
- Gestión de cobro, formalización de servicios, necesidades de alumbrado público, coordinación interinstitucional, toma de lecturas, distribución de facturas, atención de averías, desconexiones, reconexiones, mantenimiento preventivo, desarrollo de proyectos, entre otros.



TRIPLE UTILIDAD

- Atención a las necesidades de clientes residenciales con alguna condición especial (estudios socioeconómicos y plan de pagos de interés social).

Programa de eficiencia energética

Existe un Convenio Marco de Cooperación establecido entre la CNFL y el Ministerio de Educación Pública para honrar el artículo 12 de la "Ley Orgánica del Ambiente 7554" el cual indica que el Estado y las demás instituciones públicas y privadas, deben fomentar la inclusión permanente de la variable ambiental en los procesos educativos formales y no formales en todos los niveles, con el objeto de adoptar una cultura ambiental para alcanzar el desarrollo sostenible.

Siendo la CNFL una empresa del sector eléctrico con amplia trayectoria en la gestión empresarial y cumpliendo su misión, en pro de un desarrollo más equilibrado y armonioso, se comprometió de forma anual a capacitar a estudiantes y docentes, tanto de primaria como de secundaria, en la temática de la eficiencia energética.

Finalmente, durante el 2023 no se presentó ninguna afectación o limitación (huelga o suspensión del curso lectivo) en la atención de estudiantes y docentes. Las metas anuales fueron superadas y la respuesta de las instituciones educativas y autoridades

del Ministerio de Educación fue muy positiva, resaltando en las evaluaciones de los talleres la implementación de nuevas metodologías y la importancia de los contenidos relacionados con la eficiencia energética. Es importante mencionar que la modalidad de atención presencial se implementó en instituciones educativas ubicadas en el área servida de la CNFL.

Más detalles en [cnfl/eficiencia energética](https://cnfl.com.ec/eficiencia-energetica)

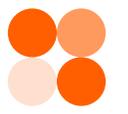


Estudiantes formados en eficiencia energética



Docentes capacitados en eficiencia energética

Indicador: Capacitar a 3 500 estudiantes y 550 docentes en la temática de eficiencia energética en el período de marzo a noviembre de 2024.



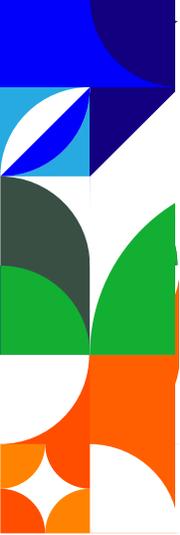


ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

La CNFL ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre 01 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

ESTANDAR	PÁGINA
Perfil de la organización	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	
2-1 Detalles organizacionales	08-15
2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	08
2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	04
2-4 Actualización de la información	Se realiza cambio estratégico corporativo y empresarial, alineamiento con nuevos temas materiales corporativos.
2-5 Verificación externa	No se realiza
2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	09
2-7 Información sobre colaboradores	55-58
2-9 Estructura de gobernanza y composición	23
2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	23
2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	24
2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	24

2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	21
2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	28
2-15 Conflictos de interés	25
2-16 Comunicación de inquietudes críticas (Contraloría)	28
2-17 Capacitación y conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	28
2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	28
2-19 Políticas de remuneración	28
2-20 Proceso para determinar la remuneración	29
2-21 Ratio de compensación total anual	
2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	05
2-23 Compromisos y políticas	16
2-24 Incorporación de los compromisos y políticas (sostenibilidad, conducta, ética)	16
2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	21
2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	22
2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	16
2-28 Afiliación a asociaciones, alianzas, membresías	59
2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	59
2-30 Convenios de negociación colectiva y Asociación interna (Cooperativa, Sindicato, etc.)	59



TEMAS MATERIALES	
GRI 3: Temas Materiales 2021	
3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	16
3-2 Lista de temas materiales	16
3-3 Gestión de los temas materiales	16
3-4 Partes interesadas y mecanismo de relacionamiento	22-23
Económicos	
GRI 201: Desempeño económico 2016	
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	09, 30-32
Gobernanza	
GRI 205: Anticorrupción 2016	
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	21. Descargar el informe de riesgos, en el cual se aborda el riesgo de corrupción. Ética y anticorrupción: 60-61
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	
205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	

Ambiente	
GRI 302: Energía 2016	
302-1 Consumo energético dentro de la organización	38-39
302-2 Consumo de energía fuera de la organización	38
302-3 Intensidad energética	38
302-4 Reducción del consumo energético	38
302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	40
GRI 304: Biodiversidad 2016	
304-1 Sitios operativos propios, arrendados o administrados dentro o adyacentes a áreas protegidas y áreas de alto valor de biodiversidad fuera de áreas protegidas	46
304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	49
304-3 Hábitats protegidos o restaurados	50
304-4 Especies de la Lista Roja de la UICN y especies de la lista nacional de conservación con hábitats en áreas afectadas por operaciones	50
GRI 305: Emisiones 2016	
305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	41
305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	42
305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	43
305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	43
305-5 Reducción de las emisiones de GEI	45



GRI 306: Residuos 2020	
306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	35-37
306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	35-37
306-3 Residuos generados	35-37
306-4 Residuos no destinados a eliminación	35-37
Social	
GRI 401: Empleo 2016	
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	56, 58
401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	58
401-3 Permiso parental (maternidad y paternidad)	57
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	
403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	63
403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	66
403-3 Servicios de salud en el trabajo	68
403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	68-69
403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	70-71
403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	69

403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	72
403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	63
403-9 Lesiones por accidente laboral	65
403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	65
GRI 404: Formación y educación 2016	
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	59
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	59
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	56
GRI 406: No discriminación 2016	
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	55
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	
407-1 Operaciones cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	37
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	
412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	54
412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	54
GRI 413: Comunidades locales 2016	
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	73-75



INFORME 2023

SOSTENIBILIDAD



Somos
esencial
COSTA
RICA

