

INFORME de SOSTENIBILIDAD 2024

COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ, S.A.





v2 corrección de datos SST

Compendio de información

José Pablo Cob Barboza, Sostenibilidad.

Patricia Alfaro Chaves, Responsabilidad Social.

Cinthya Conde Espinoza, Responsabilidad Social.

Karla Herrera Espinoza, Dirección de Estrategia Empresarial.

Rocío Chaves Zúñiga, Gestión Ambiental.

Edición de contenido y visual

María Morales Morales, Comunicación Empresarial.

Randall Sáenz Ugalde, Comunicación Empresarial.

Paula Múnera Chavarría, Comunicación Empresarial.

Diseño y diagramación

Reiner Martínez Bonilla, Comunicación Empresarial.

Fotografía

Hernando Fernández Barquero, Comunicación Empresarial.

Jeremy Cordero Cascante, Comunicación Empresarial.

Contacto

Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A.

Teléfono: (506) 2295-1921 / 2295-5222

Apartado postal: 10026-1000

San José, Costa Rica

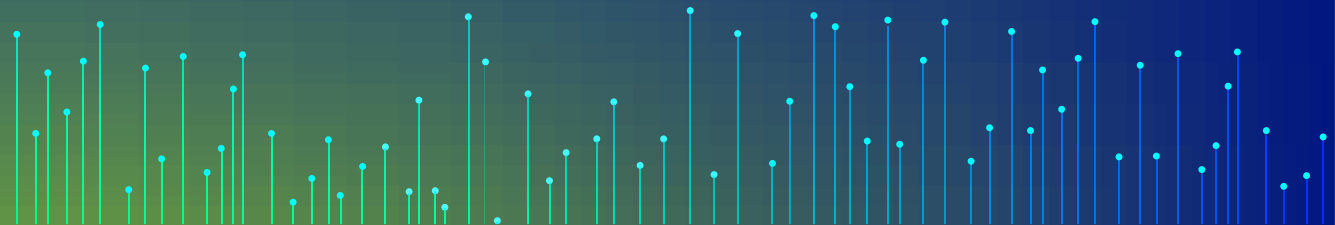
Portal empresarial: www.cnfl.go.cr

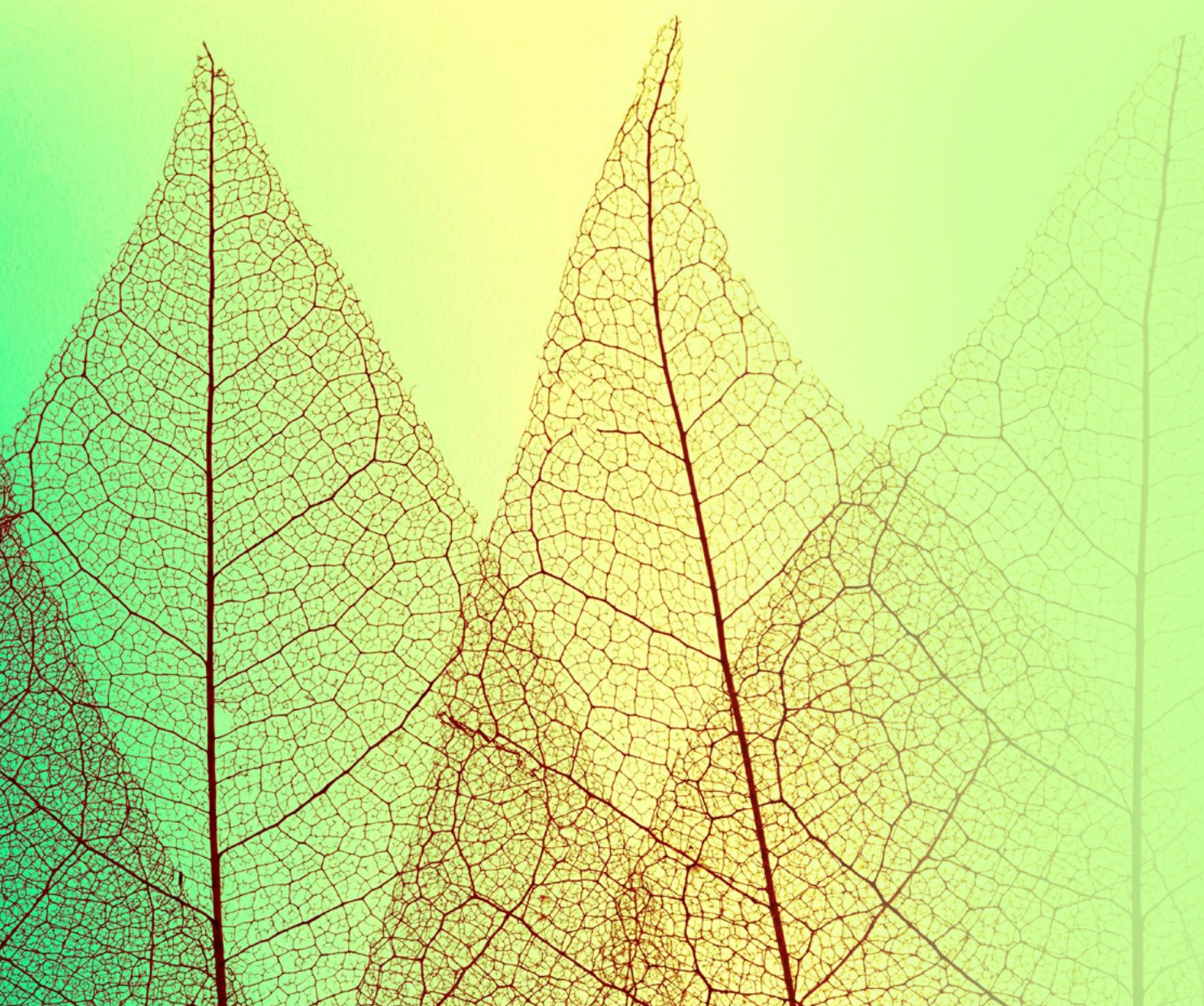
La base de este documento es el Informe de Rendición de Cuentas 2024 aprobado por el Consejo de Administración, según acuerdo del capítulo IV, artículo 03 del acta de la Sesión Ordinaria Virtual No. 2715, celebrada el lunes 10 de febrero de 2025. Dicho informe se basa en la solicitud del Decreto IRC 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 empresarial.



PLANTA HIDROELÉCTRICA
BALSA INFERIOR





Índice

GOBERNANZA	03
Perfil del Informe	04
Perfil de la organización	09
Estrategia, políticas y prácticas	26
Informe Gobierno Corporativo	35
Estados financieros	43
 AMBIENTAL	 46
Desempeño ambiental	47
Gestión de residuos	50
Energía: producción y consumo	55
Emisiones de Gases Efecto Invernadero	60
 SOCIAL	 72
Las personas como pilares de la empresa	73
Seguridad y salud en el trabajo	90
Desarrollo comunitario	98
 Índice Estándar GRI	 105

Presentación del informe

La Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. (CNFL) presenta su Informe de Sostenibilidad correspondiente al período 2024, dando continuidad a un compromiso organizacional asumido desde el año 2019.

Este informe se constituye como una herramienta fundamental para comunicar, de manera transparente y responsable, los impactos económicos, sociales y ambientales derivados de nuestra gestión empresarial.

La relevancia de estos informes radica en su capacidad para mostrar el desempeño y resultados obtenidos, facilitando la toma de decisiones informadas por parte de los grupos de interés y fortaleciendo nuestra reputación como empresa de servicio público.

Para su elaboración, la CNFL utiliza como estándar de referencia los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI), asegurando la comparabilidad, transparencia y rigor metodológico en la información a difundir.

Además, como elementos que fortalecen nuestra rendición de cuentas, la empresa se prepara también ir integrando los requerimientos establecidos por la Norma Internacional de Información Financiera para la Sostenibilidad (NIIF S1), consolidando esta visión profunda y coherente sobre cómo la sostenibilidad influye en la creación de valor a largo plazo.

Este compromiso con la transparencia y la gestión sostenible está plenamente alineado con el Marco Corporativo de Sostenibilidad de Sostenibilidad del Grupo ICE y la Estrategia Empresarial 2023-2027. Estos instrumentos de planificación fortalecen la gestión interna y la coherencia entre nuestra estrategia sostenible y la práctica diaria, posicionando a la CNFL como una empresa líder en la transición hacia un desarrollo sostenible y responsable en el sector eléctrico nacional e internacional.

Patricia Alfaro Chaves
José Pablo Cob Barboza



Mensaje del Gerente General

En la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A., estamos comprometidos con el bienestar de nuestros clientes y con la mejora continua de nuestros servicios. El Informe de Sostenibilidad 2024, que entregamos a nuestros clientes, socios, accionistas y partes interesadas en general, presenta una nueva rendición de cuentas basada en estándares internacionales como el GRI, y muestra la evolución que como empresa pública no estatal ofrecemos al desarrollo sostenible del país.

Durante el año 2024, consolidamos avances estratégicos que reafirman nuestra visión de largo plazo, orientada a generar valor público en nuestras acciones. Esto se evidencia en la consolidación de una generación eléctrica 100% renovable, el fortalecimiento del sistema de distribución en la Gran Área Metropolitana y la reducción significativa de emisiones de gases de efecto invernadero.

Además, fortalecemos el modelo de Conducta Empresarial Responsable (CER) como un eje transversal en nuestra estrategia empresarial, con acciones que comunican nuestros valores organizacionales y corporativos: integridad, compromiso y excelencia. Destacamos especialmente la incorporación de prácticas inclusivas y de equidad de género, así como

reconocimientos otorgados por instituciones nacionales en materia de igualdad, sostenibilidad y desempeño ambiental.

Nuestro enfoque de sostenibilidad se alinea con la metodología de triple utilidad –económica, social y ambiental– que guía nuestras decisiones corporativas. En este marco, resaltamos los siguientes logros del año 2024:

Ambientales:

- Alcanzamos un 100% de generación eléctrica renovable, con un portafolio consolidado de plantas hidroeléctricas y un parque eólico, alineados a la estrategia nacional de descarbonización.
- Se logró valorizar el 74,68% de los residuos generados en nuestras operaciones,

con más de 643 toneladas gestionadas responsablemente y \$112 millones recuperados mediante economía circular.

- Alcanzamos nuevamente la Excelencia Ambiental y la Carbono Reducción, después de las evaluaciones realizadas por el MINAE.

Sociales:

- Obtuvimos un reconocimiento nacional por promover una cultura organizacional libre de machismo y favorable a la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, otorgado por el Ministerio de Trabajo y el INAMU.
- Se implementaron mejoras en la atención de clientes mediante la expansión de medidores inteligentes (+15.084 unidades) y la instalación de 1.570 luminarias nuevas, fortaleciendo la seguridad ciudadana.

Gobernanza:

- El 98,56% de avance promedio en los objetivos estratégicos de la empresa muestra el compromiso con la planificación, la rendición de cuentas y la mejora continua.
- Reforzamos la transparencia institucional al consolidar la gestión integral de riesgos, con seguimiento mensual de 22 riesgos estratégicos y el cumplimiento riguroso del marco normativo del Grupo ICE y la Contraloría General de la República.
- Actualizamos nuestra Estrategia Empresarial.

Este 2025 cumplimos **84 años de trabajar con servicio y energía**, con entusiasmo y responsabilidad. Nos hemos propuesto avanzar

decididamente en proyectos clave, entre los que destacan:

- La iluminación de la Ruta 32 en el tramo Zurquí-Guápiles, para mejorar la seguridad vial y la calidad de vida de las personas usuarias e iniciar la iluminación de La Sabana en conjunto con el ICODER y las autoridades municipales de San José.
- La reactivación de iniciativas de transición energética, entre ellas el aprovechamiento solar mediante proyectos en el Plantel Belén, bajo un modelo de generación distribuida con enfoque público-privado e iniciativas con clientes comprometidos con este eje.
- La modernización de la red de distribución en el sector San José Oeste, con énfasis en la eficiencia, resiliencia y calidad del servicio eléctrico.

- Y el fortalecimiento del enfoque Conducta Empresarial Responsable, integrando principios de gobernanza, ética, derechos humanos y responsabilidad ambiental en la toma de decisiones, como elemento diferenciador de nuestra propuesta de valor.

Cada una de estas iniciativas, junto con un mantenimiento continuo en nuestra red de distribución, en nuestro parque de generación, contribuye en la mejora de nuestro desempeño operativo, y en producir impactos en la vida de las personas. Nuestra gestión reafirma que es posible combinar eficiencia con responsabilidad social, innovación tecnológica, respeto ambiental, y rentabilidad con equidad.

Agradezco profundamente a todas las personas trabajadoras de la CNFL que, con

profesionalismo y vocación de servicio, con seguridad laboral y compromiso socio-ambiental, hacen posible estos logros. Así también, reconozco el acompañamiento de nuestras partes interesadas, cuyas expectativas y aportes fortalecen nuestra labor.

La CNFL avanza con paso firme hacia un futuro energético más limpio, justo y seguro para Costa Rica.

Luis Fernando Andrés Jácome

Gerente General, CNFL

Gestión de la empresa

Introducción

La sección de gobernanza y gestión económica del presente informe subraya el compromiso de la CNFL con la transparencia, la responsabilidad y la eficiencia de sus operaciones, a través de la estrategia empresarial vigente, la gestión de riesgos y el plan financiero.

Como empresa pública de electricidad, nos esforzamos por equilibrar nuestras responsabilidades económicas con nuestras obligaciones sociales y ambientales.

El objetivo es garantizar que nuestras operaciones sean económicamente viables, éticamente responsables y generen valor público en la zona de influencia en la que operamos.



PARQUE NACIONAL

Perfil de la organización

La **Compañía Nacional de Fuerza y Luz, Sociedad Anónima** (de ahora en adelante, **CNFL**) es una empresa pública que distribuye y comercializa energía eléctrica en la Gran Área Metropolitana (GAM) de Costa Rica, área que es considerada el corazón político y económico del país.

La CNFL fue fundada mediante el Contrato Ley N°2 (denominado Contrato Eléctrico) del 8 de abril de 1941.

Este fue modificado a través de la Ley N°4197 del 20 de setiembre de 1968 (cuando la CNFL pasó a formar parte del Instituto Costarricense de Electricidad, ICE) 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 por todo el ordenamiento jurídico aplicable para el sector eléctrico costarricense.

Nuestra área de cobertura corresponde a **932,72 km²**, en la que se registra una electrificación del 100%, para un total de **621 077** servicios facturados (clientes), cubriendo territorio en 23 municipios, ubicados en la GAM.

Su 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 no estatal.



#ODS #gobernanza

621 077

Clientes a 2024

932,72 km²

Área servida por al CNFL
en la GAM de Costa Rica

98,6%

Capital accionario
del ICE en la CNFL



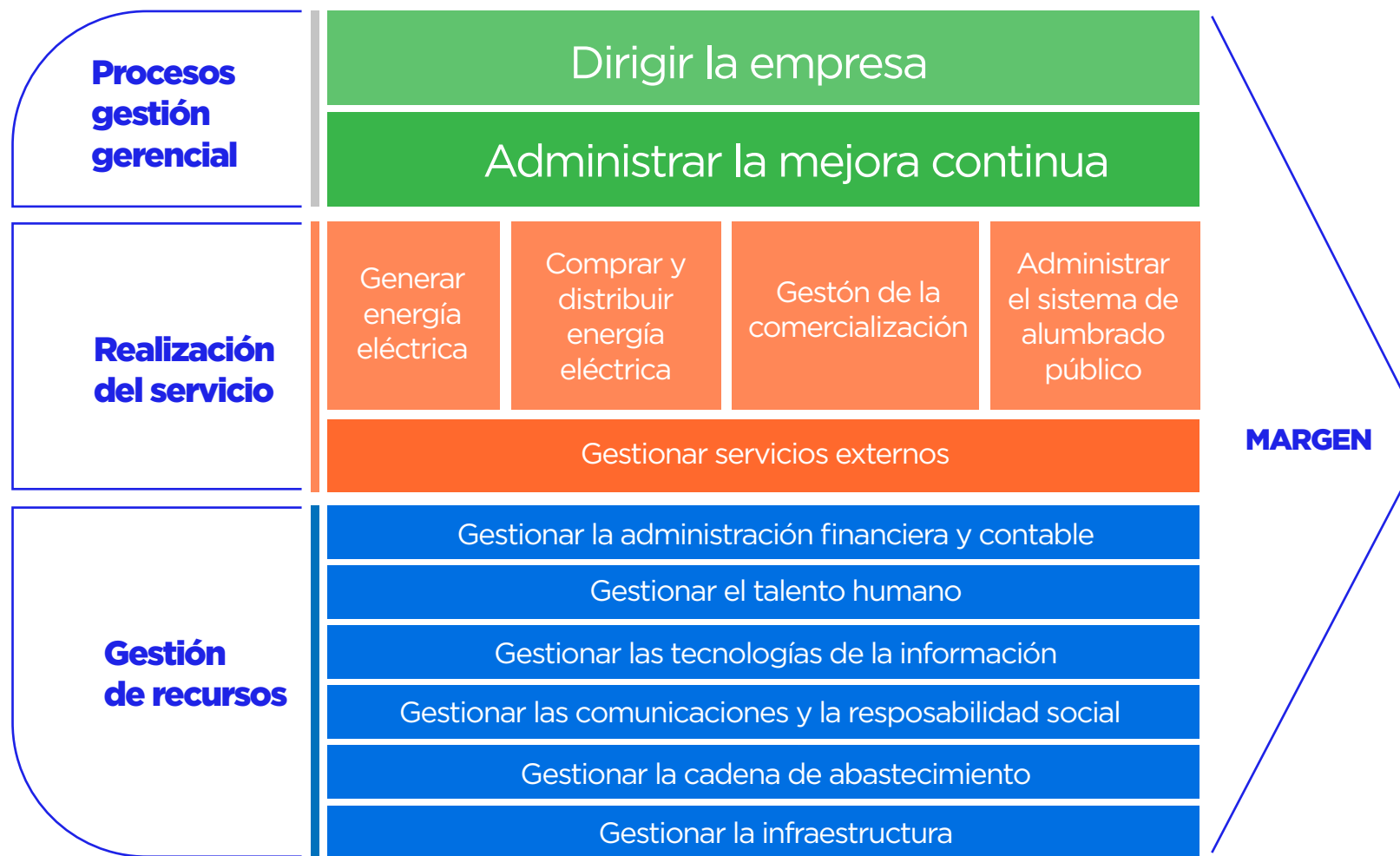
Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales

1. Distribución y comercialización de energía eléctrica.
2. Alquiler de postes, ductos y transformadores.
3. Ingresos por Tarifas T-MTB.
4. Generación distribuida.
5. Servicios comerciales.
6. Estudios de ingeniería eléctrica y 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 rodets de turbina.
- Capacitaciones en gestión y educación ambiental.
- Cobros a través de la plataforma comercial de la CNFL.
- Digitalización y distribución de facturas municipales.
- Servicios de eficiencia energética.
- Alquiler de medidores eléctricos y transformadores de medición.
- Paquetes de asistencia en el hogar y carretera “CNFL te asiste”.
- “Tienda CNFL”.

CADENA DE VALOR



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

Misión empresarial

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 empresarial

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 corporativos

- **Integridad**
- **Compromiso**
- **Excelencia**



Declaración de valor público

Somos una empresa de energía que contribuye al bienestar humano.

- La promoción del uso eficiente, confiable y de **alta calidad de energía** por medio de **fuentes renovables** para satisfacer las necesidades del sector productivo.
- La oferta de un **servicio de calidad y confiable** que permita la mejora del bienestar de los costarricenses.
- Nuestro compromiso con la **seguridad de las personas**, al ampliar y mejorar el servicio de alumbrado público.
- Nuestra contribución con 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 ambiente.



PARQUE METROPOLITANO
LA SABANA

Certificaciones

ISO 9 001

Gestión de la Calidad

ISO 45 001

**Salud y Seguridad
en el Trabajo**

ISO 14 001

Gestión Ambiental

ISO 55 001

Gestión de Activos

Acreditación: Norma INTE-ISO-IEC 17025:2017
Requisitos generales para la competencia de los
laboratorios de ensayo y de calibración.



Compromisos del 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 (CER)**, 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.

Fecha de firma inicial de los compromisos: 31 de marzo de 2008.

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

La energía nos conecta



Datos generales de la organización

Generación

97,36%
Confiabilidad operativa

91,76%
Disponibilidad de plantas

142 MW
Capacidad instalada

9
Plantas hidroeléctricas

1
Parque eólico

452 757 MWh
Generación anual

Distribución

932,72
Área de cobertura (km²)

7 233,90
Líneas de distribución (km)

3,41
DPIR (horas)
Duración promedio de
interrupciones en la red

3,80
FPI (veces)
Frecuencia promedio
de interrupciones

97 489
Luminarias
instaladas
2024: +1570

Comercialización

621 077
Clientes
2024: +8 405

1,17
Instalación (días)
servicios nuevos

3,56 (TWA)
Ventas de energía

10
Centros de recarga rápida,
con un total de 12 cargadores.

275 627
Medidores inteligentes
2024: +24 906

624
Atención de quejas

Tipos de quejas:

MEDICIÓN: queja por hurto de energía (1), voltaje deficiente (7). FACTURACIÓN: inconformidad por resolución de alto consumo (5), otros cargos a la facturación (1). PROBLEMAS CALIDAD DEL SERVICIO: queja en atención de trámites por daños aparatos eléctricos (1). OTROS ASPECTOS: aspectos estructurales y Ley 7600 (1), factura no recibida (1), problemas agencias recaudadoras externas (2), criterio legal a servicios eléctricos (3), incongruencia de información solicitada (5), inoportuna atención de avería (7), incumplimiento norma técnica, (7), servicio con corta por error (8); no ejecución de órdenes de servicio (13), problemas de red eléctrica de distribución (56), queja contra persona trabajadora (121), salidas no programadas en suministro de energía (385).

Fuente: Query Builder WFQ-0260-P01.

Cuadro 1 Membresías (incluye cualquier tipo de membresía)			
Nombre de la membresía	Detalle de la membresía	Fecha de vigencia	
		Desde	Hasta
CECACIER	Membresía anual de la CNFL al ASOC. COMITE. REG. DE LA CIER PARA CENT.Y EL CARIBE CECACIER	1/10/2024	1/10/2025
INTECO	Participación en el Comité	Enero	Diciembre
Asociación Cámara Costarricense de la Construcción	Afiliación a la Cámara de la Construcción	Enero	Diciembre
Adhesión a la Comisión de Integración Energética Regional (CIER)	Adhesión a esta organización para la realización de la encuesta de percepción de clientes residenciales	Enero	Diciembre
Revalidación derechos ante Colegio Ingenieros de CR	Registro de la CNFL ante el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA).	Enero	Diciembre

Fuente: Informe de rendición de cuentas 2024.

La adhesión voluntaria de la CNFL a la Comisión Energética Regional (CIER), nos permite acceder a una encuesta de satisfacción de cliente del sector residencial, con la cual la empresa puede plantear acciones para mantener o mejorar su servicio y reputación.

Además, nos permite acceder a las experiencias de otras distribuidoras de energía eléctrica ubicadas en la región, con el fin de intercambiar conocimientos y aprendizajes, en pro de la mejora de nuestros procesos.

Por otro lado, la revalidación de derechos ante el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica (CFIA) nos permite potenciar nuestra capacidad de atención a las necesidades de los clientes, tanto comerciales como industriales, bajo el marco de la oferta de productos y servicios no regulados.



TEATRO NACIONAL

tiendacnfl.com



Tienda virtual

Visite nuestra tienda en el siguiente enlace: <https://tiendacnfl.com/>

Servicios Ambientales



<https://www.cnfl.go.cr/servicios/servicios-ambientales-cnfl>



Es un modelo de negocio que la CNFL desarrolló, mediante el cual se aprovecha el recurso solar disponible para la generación de energía eléctrica, utilizando las áreas que los clientes dispongan para dicho propósito.

La energía eléctrica generada es propiedad de CNFL, por lo que el cliente no percibirá una disminución en su factura, pero sí se le paga por la cesión de las áreas en donde se instala el sistema fotovoltaico.

El cliente aprovecha la mayoría de esta energía eléctrica, mientras que el excedente se inyecta a la red de distribución para ser consumida por otros clientes conectados al mismo circuito.

Beneficios

Bajo el concepto de asociación público-privada en el que se basa este proyecto, se contribuye al logro de metas energéticas y ambientales del país, además de **apoyar la competitividad del sector productivo**. Nuestros clientes tendrán los siguientes beneficios:

- **Respaldo** de una empresa distribuidora de energía con 84 años de experiencia.
- **Garantía** de consumo de energía 100% renovable para su empresa.
- No deben realizar **inversión** ni asumir riesgos financieros.
- Reciben un **ingreso** mensual por el aprovechamiento de un activo improductivo, que beneficia directamente su Flujo de Caja.
- Aumentan su **competitividad** en los mercados nacionales e internacionales.
- No deben asumir los **costos** de operación ni de mantenimiento del sistema fotovoltaico.
- Fortalecen su **imagen** innovadora y **liderazgo** en proyección **ambiental** ante sus clientes.
- Obtienen el **Galardón de Electricidad 100% Energía Renovable**.



Los clientes interesados deben contactar a:

Área de Mercadeo Relacional de la CNFL

Teléfono: 2295-5821

Correo electrónico: amercadeorelacional@cnfl.go.cr

Y seguir los siguientes pasos, junto con la CNFL:

1. Ejecutar el estudio técnico-financiero.
2. Presentar la propuesta.
3. Firmar el convenio de confidencialidad.
4. Validar la propuesta técnico-financiera y los diseños finales.
5. Firmar los contratos del negocio.
6. Implementar el proyecto.

Esquema





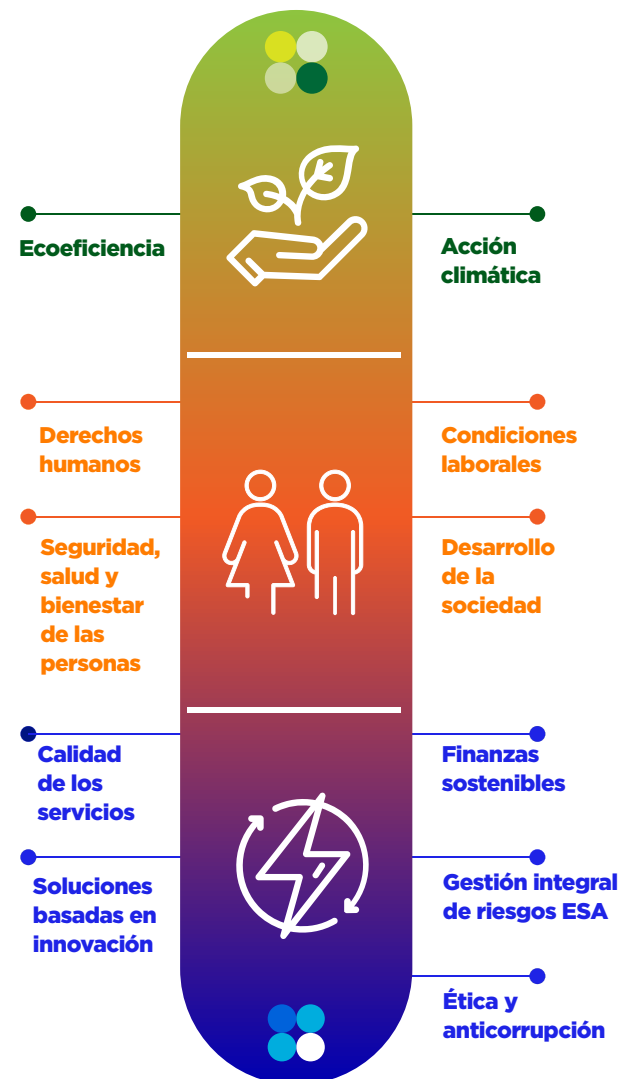
PANELES SOLARES
UNILEVER
(entra en operación en 2025)



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, División de Estrategia, Grupo ICE.



Estrategia Empresarial, 2023-2027

En el centro de esta estrategia se encuentra nuestro compromiso con la plena satisfacción de las necesidades energéticas de nuestros clientes, así como nuestra responsabilidad social y ambiental, que ha sido una parte fundamental de nuestra identidad.

Ahora, nos enfrentamos al desafío de optimizar todos nuestros procesos a través de la transformación digital, para el bienestar de nuestros clientes.

Luis Fernando Andrés Jácome, Gerente General CNFL.

La Estrategia Empresarial de la CNFL para el período 2023-2027 se ha desarrollado en estrecho alineamiento con la Estrategia Corporativa del Grupo ICE, nuestra casa matriz.

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.



Triple Utilidad

La metodología de triple utilidad, también conocida como Triple Bottom Line, ha sido fundamental en la elaboración de esta estrategia.

Esta metodología se basa en tres pilares fundamentales: 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 ambiente son elementos claves en la Estrategia Empresarial de la CNFL.

CONOZCA LA ESTRATEGIA CORPORATIVA DEL GRUPO ICE, 2023-2027

CONTENIDO

1. Análisis del entorno.
2. Marco filosófico.
3. Objetivos por perspectiva.
4. Alineamiento con los ODS.

Visite: <https://www.grupoice.com/wps/portal/ICE/Transparencia/planes/estrategiaempresarial>

CONOZCA LA ESTRATEGIA EMPRESARIAL CNFL 2023-2027

Para este informe se presentan los datos basados en la estrategia vigente en el 2024. Cabe destacar que para el 2025 se realiza una actualización, la cual se encuentra publicada en el sitio web: <https://www.cnfl.go.cr/transparencia/planes-institucionales> y que

formará parte de los resultados en el siguiente año en el informe de sostenibilidad.

Objetivos estratégicos 2024

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 permitidos en el marco regulatorio al año 2027.

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**.

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.

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, competente en un entorno de trabajo seguro y saludable, al 2027.

OE.13 Posicionar la **Conducta Empresarial Responsable (CER)** como fuente de ventaja competitiva y de valor público, al 2027.

Resultados 2024

Este informe se fundamenta en la versión vigente de la Estrategia Empresarial CNFL 2023-2027 (vigente en 2024) v0, la cual se estructuró considerando la metodología de triple utilidad basada en tres pilares: económico, social y ambiental. A su vez, dichos pilares consideran 5 perspectivas con sus objetivos estratégicos e indicadores. A continuación, se detalla el avance de los objetivos e indicadores por perspectiva:

ESTRATEGIA EMPRESARIAL

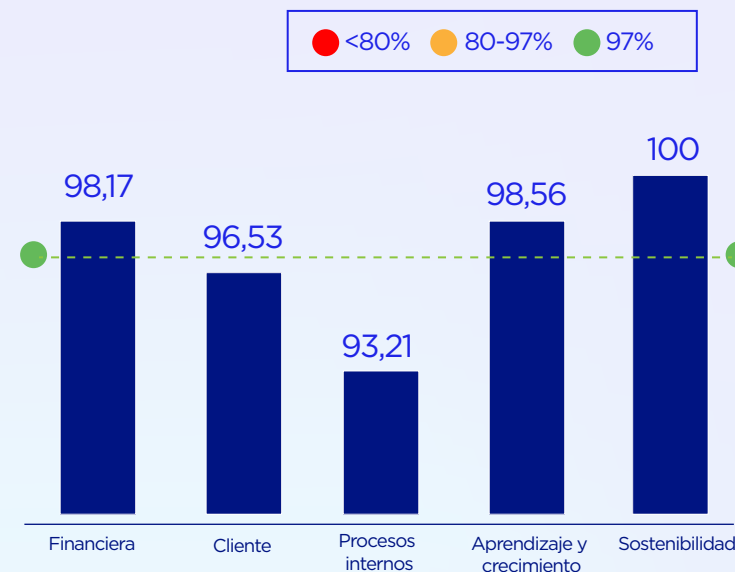
97,30%

Resultados 2024



- Rendición de cuentas.
- Resultado positivo.
- Efecto del trabajo de todas y todos.

Perspectivas



30

Indicadores
estratégicos
13 objetivos estratégicos

51

Riesgos
estratégicos
Seguimiento a 22 riesgos

PERSPECTIVA FINANCIERA

Durante el periodo evaluado, se mantuvo una tendencia constante con desempeños del 97%. Se destaca el trabajo de la empresa y los esfuerzos realizados por la Dirección de Administración y Finanzas en el manejo adecuado de las finanzas, a pesar de la rebaja tarifaria impuesta por la ARESEP.

PERSPECTIVA CLIENTES

En cuanto a esta perspectiva, se obtiene un desempeño regular, debido a que 2 indicadores tuvieron un desempeño bajo: [1] porcentaje de clientes industriales que alcancen el 100% de energía eléctrica mediante soluciones de la empresa y [2] porcentaje cumplimiento de metas asociadas a iniciativas que contemplan la modernización digital.

[1] El indicador **porcentaje de clientes industriales que alcancen el 100% de la energía mediante soluciones de la empresa**, se vio afectado por los tiempos que conlleva todo el proceso de negociación. Es indispensable analizar las razones que están

haciendo que los clientes declinen las ofertas hechas por la empresa o el desinterés en el proceso una vez avanzada la propuesta. Otro factor importante es que la meta se defina en MW, no en clientes, ya que el objetivo principal es mantener la mayor cantidad de MW en la empresa, esto permitirá que los recursos se enfoquen de manera efectiva.

[2] Para esta perspectiva el indicador de cumplimiento de las metas asociadas a iniciativas que contemplan la modernización digital se debe resaltar que, a pesar de las advertencias dadas a la Dirección responsable, por medio de los planes preventivos y remediales, no se establecieron las acciones a tiempo para lograr el cambio del comportamiento del indicador. Adicionalmente, no se comunicaron los cambios de las iniciativas en tiempo, ni se utilizaron los instrumentos de manera efectiva.

PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS

A nivel de los procesos, se muestra una tendencia positiva en la mayoría de los meses, una estabilidad en los meses intermedios, ya

que la mayoría mantienen valores superiores a 94%, con algunas fluctuaciones menores.

En relación con los indicadores de calidad y continuidad del servicio, la Dirección de Distribución de la Energía realizó diferentes planes para subsanar la baja en el indicador. Además, procede a iniciar un estudio detallado sobre el comportamiento del indicador DPIR (duración promedio de interrupciones en la red) para determinar los circuitos críticos que requieren atención prioritaria.

PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

En cuanto a la medición de los diferentes programas contenidos en la Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento, se logró un cumplimiento bueno de ésta. El Programa de Habilidades Blandas, Plan Empresarial, Metas de Desempeño, Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Índice de Gravedad y el Índice de Competitividad lograron la ejecución de las acciones de acuerdo con lo planificado para el 2024.

PERSPECTIVA SOSTENIBILIDAD

Para finalizar, en cuanto a la Perspectiva Sostenibilidad, durante todo el semestre del año evaluado, se mantuvo una tendencia positiva. Se resalta el trabajo de la empresa y los esfuerzos realizados por el personal que tiene a su cargo las tareas relacionadas con la Conducta Empresarial Responsable de la CNFL.

Entre los logros de esta perspectiva se cita:

- Reconocimiento a prácticas para propiciar cambios culturales favorables para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres y la promoción de una cultura no machista en la cultura organizacional y el ambiente laboral, otorgado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y el Instituto Nacional de las Mujeres.
- Certificación ISO 14001
- Informe de Sostenibilidad 2023, basado en GRI.

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 del Informe de Riesgos Estratégicos Anuales, visite: <https://www.cnfl.go.cr/transparencia/planes-institucionales>

Denuncias

Otro instrumento para remediar los impactos negativos es la posibilidad que tienen 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. Detalle: <https://www.cnfl.go.cr/transparencia/participacion-ciudadana/denuncias-ai>
- Prestación de servicios. Detalle: <https://www.cnfl.go.cr/transparencia/participacion-ciudadana/denuncias-prestacion-servicios>
- Hurto de energía. Detalle: <https://www.cnfl.go.cr/transparencia/participacion-ciudadana/hurto-de-energia>

- Atención de denuncias. Para más detalles visite: <https://www.cnfl.go.cr/transparencia/participacion-ciudadana/atencion-de-denuncias>

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

- Autoridad Reguladora de Servicios Público (ARESEP) (<https://aresep.go.cr/gestion-usuarios/quejas-denuncias/>)

- Defensoría de los Habitantes (<https://www.dhr.go.cr/index.php/guia-denuncias/formulario>).

Participación de los grupos de interés

Para la empresa es fundamental la identificación y priorización de sus partes interesadas.

Por ello, la CNFL analiza, de manera permanente, los cambios del entorno y hace revisiones generales de las partes interesadas para ofrecer respuestas pertinentes a cada una de ellas.

Las partes interesadas forman parte intrínseca de la estrategia empresarial y del modelo integral de sostenibilidad, y estas herramientas siempre consideran 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. Este vínculo busca, además, fortalecer relaciones de cooperación y diálogo social.

Los canales de relacionamiento facilitan, en particular, presentación de información relevante, diálogo permanente, mejora continua, relaciones de corresponsabilidad con las comunidades, prever tendencias, mejorar la gestión de riesgos estratégicos y, en general, contribuir al desarrollo sostenible en el marco de las características del negocio.

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.

Dentro de estos canales, destacan:

Para las partes interesadas externas

1. El portal empresarial www.cnfl.go.cr
2. Las redes sociales:



<https://www.facebook.com/cnflcr>



www.tiktok.com/@cnflcr



<https://cr.linkedin.com/company/cnflcr>



<https://www.instagram.com/cnflcr/>



<https://x.com/cnflcr>



<https://www.threads.com/@cnflcr>

Para la población interna

1. El boletín informativo -y plataforma- Electronoticias, en el cual se publican semanalmente noticias (en promedio 5) sobre la gestión de la empresa.
2. Chat CNFL: Grupo de WhatsApp, integrado por población trabajadora, en el cual se replican informaciones de interés y efemérides.
3. Comunidad CNFL en Facebook (www.facebook.com/groups/comunidadcnfl).



Seguimiento de partes interesadas

La CNFL ha identificado 55 partes interesadas, a continuación, se destacan las que generan un mayor impacto en los procesos de la empresa:



CLIENTES

Residenciales
Comerciales
Industriales
Estratégicos
Vulnerabilidad social



SOCIEDAD

Sector financiero



PROVEEDORES

INS: Instituto Nacional de Seguros
Recaudadores externos
Correos de Costa Rica



ACCIONISTAS

Grupo ICE



PÚBLICO INTERNO

Trabajadores
Trabajadoras



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ARESEP: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos
DOCSE: División Operación y Control del Sistema Eléctrico
CGR: Contraloría General de la República
CCSS: Caja Costarricense de Seguro Social
MINAE: Ministerio de Ambiente y Energía
MTSS: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
Municipalidades

Informe Gobierno Corporativo 2024

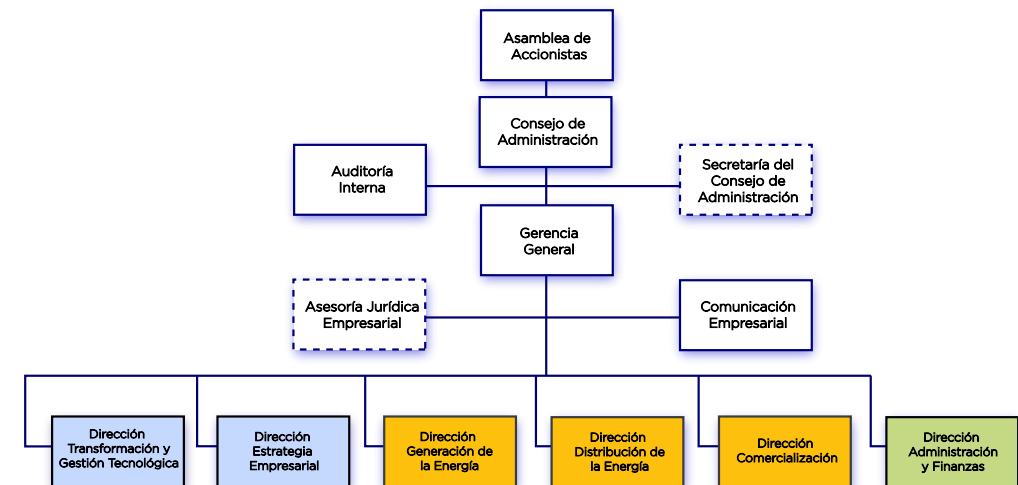
Modelo de Gobierno Corporativo del Grupo ICE

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.

Visite: <https://www.grupoice.com/wps/portal/ICE/quienessomos/gobierno-corporativo/modelo-de-gobierno>

Organigrama



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Integrantes, fecha de nombramiento y vencimiento.



• **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 Maietta**

Cargo: Secretaria

Nombramiento:

Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 143 celebrada el 13 de mayo de 2024, periodo estatutario del 13 de mayo de 2024 hasta el 13 de mayo del 2026.

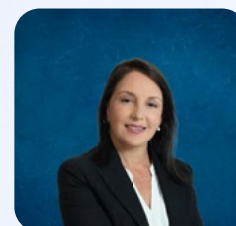


• **Sr. José Alberto Fonseca Araya.**

Cargo: Director representante de los trabajadores

Nombramiento:

Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 143 celebrada el 13 de mayo de 2024, periodo estatutario del 13 de mayo de 2024 hasta el 13 de mayo del 2026.



• **Sra. Ileana Camacho Rodríguez.**

Cargo: Directora suplente.

Nombramiento:

Nombrada del 9 de abril de 2024 hasta el 9 de abril de 2026, según acuerdo en firme tomado en el Capítulo III, artículo 2 del Consejo de Administración de la CNFL, de la Sesión Ordinaria Virtual No. 2666 del martes 09 de abril de 2024.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

b. Porcentaje de representantes del ICE en la conformación del Consejo de Administración.

Al mes de diciembre de 2024 el Consejo de Administración de la CNFL lo conforman en un 60% representantes del ICE.

c. 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 de la 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.**

d. Número de reuniones ordinarias y extraordinarias realizadas.

- **Sesiones ordinarias celebradas 2024:** 44 sesiones.
- **Sesiones extraordinarias celebradas 2024:** 10 sesiones.

54

**Sesiones del Consejo de
Administración durante 2024**

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

e. Cambios en la estructura y conformación del Consejo de Administración durante el año 2024:

Director que finaliza

Sr. Luis Guillermo Alán Alvarado.

Cargo: Director.

Nombrado en sesión de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 142 celebrada el 2 de febrero del 2022, período estatutario del 2 de febrero del 2024 hasta el 29 de mayo del 2025.

Finaliza por renuncia a partir del 4 de noviembre de 2024.

Director que sustituye

Sra. Ileana Camacho Rodríguez.

Cargo: Directora suplente.

Nombramiento: del 9 de abril de 2024 hasta el 9 de abril de 2026, según acuerdo en firme tomado en el Capítulo III, artículo 2 del Consejo de Administración de la CNFL, de la Sesión Ordinaria Virtual No. 2666 del martes 09 de abril de 2024.

COMITÉ DE VIGILANCIA

a. Conformación del Comité de Vigilancia.

Maricel Cordero Gómez

Cargo: Presidenta.

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.

Diana Valverde Bermúdez

Cargo: Miembro.

Labora en el Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos.

Nombrada en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 144, celebrada el lunes 9 de setiembre de 2024, periodo estatutario 09 de setiembre del 2024 hasta el 07 de febrero del 2025.

b. Cambios en la estructura y conformación del Comité de Vigilancia durante el año 2024:

Ejecutivo que finaliza

Yadira Roxana Sojo Fernández

Cargo: Miembro.

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.

Finaliza por renuncia a partir del 31 de julio 2024.

Ejecutivo que sustituye

Diana Valverde Bermúdez

Cargo: Miembro.

Nombrada en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 144, celebrada el lunes 9 de setiembre de 2024, periodo estatutario 09 de setiembre del 2024 hasta el 07 de febrero del 2025.

COMITÉ DE VIGILANCIA

Kathia Sofía Rodríguez Maroto

Cargo: Presidenta

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.

Finaliza por renuncia a partir del 26 de setiembre 2024.

No ha sido sustituida.

c. Número de reuniones ordinarias y extraordinarias.

- **Sesiones ordinarias celebradas 2024:** 12 sesiones.
- **Sesiones extraordinarias celebradas 2024:** 1 sesión.

13

**Sesiones del Comité de
Vigilancia durante 2024**

ALTA GERENCIA DE LA EMPRESA

a. Gerente General de la empresa.

Ejecutivo que finaliza

Sr. José Mario Jara Castro, ingresó a la CNFL el 01 de enero del 2023 hasta el 11 de marzo del 2024.

Cargo: Gerente General.

Ejecutivo que sustituye

Sr. Luis Fernando Andrés Jácome asume cargo como gerente general a partir del 12 de marzo del 2024, a la fecha.

Cargo: Gerente General.

Años de antigüedad: 38
(Fecha de ingreso: 27-10-1986).

Eventuales conflictos de interés

En cumplimiento de las disposiciones legales sobre conflictos de interés y los principios de buen gobierno corporativo, el director, José Fonseca, se abstiene de participar en la deliberación y votación en las sesiones del Consejo de Administración Nos. 2659, 2675, 2679, 2683, 2687.

ALTA GERENCIA DE LA EMPRESA

Política de remuneración del Consejo de Administración y Comité de Vigilancia

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

Se crea la Política de Remuneración del Consejo de Administración, la cual se fundamenta en la Ley Ley 8660, título II, Art. 203, Escritura Constitutiva Cláusula VI, Asamblea Accionistas Sesión No. 118 25 /agosto 2010 y el Reglamento Interno del Consejo de Administración.

Dado lo anterior, 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 y Comité de Vigilancia por su asistencia a esas sesiones.

Para más detalles sobre nuestro Consejo de Administración, visite <https://www.cnfl.go.cr/transparencia/jerarcas-decisiones>



Estados financieros

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

En nuestra página de transparencia puede descargar nuestros estados financieros auditados 2024 y dar seguimiento a los estados financieros actuales, Visite: [cnfl.go.cr/finanzas](https://www.cnfl.go.cr/finanzas) <https://www.cnfl.go.cr/transparencia/estados-financieros>



SUCURSAL GUADALUPE

Gráfico 1.

Márgenes de rentabilidad, CNFL, a diciembre 2024

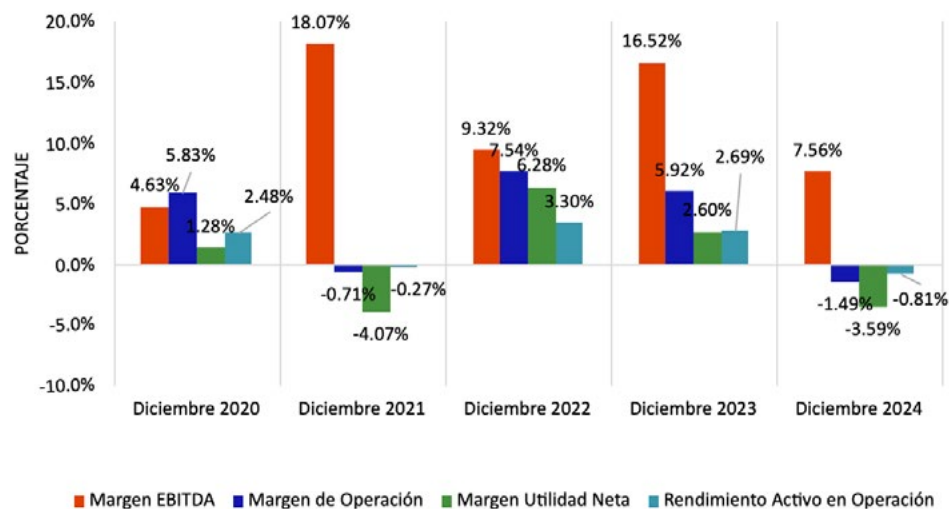


Gráfico 2.

Ingresos y gastos, CNFL, a diciembre 2020-2024

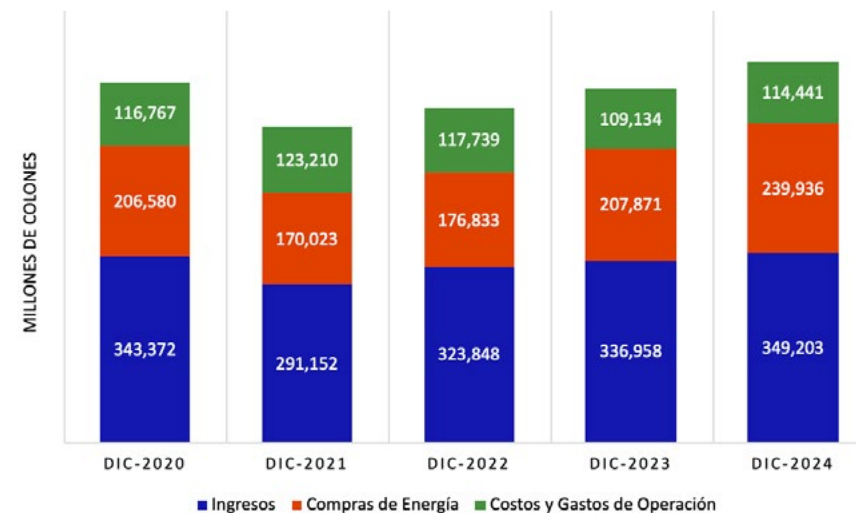


Gráfico 3.

Ventas por sector, CNFL, a diciembre a 2024 (millones de colones)

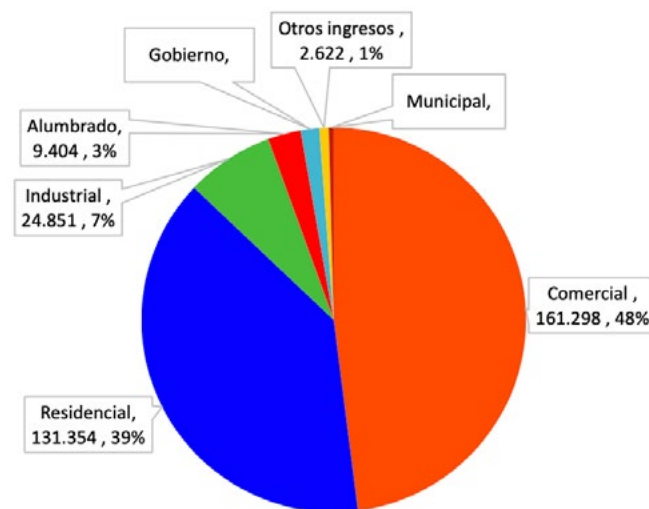
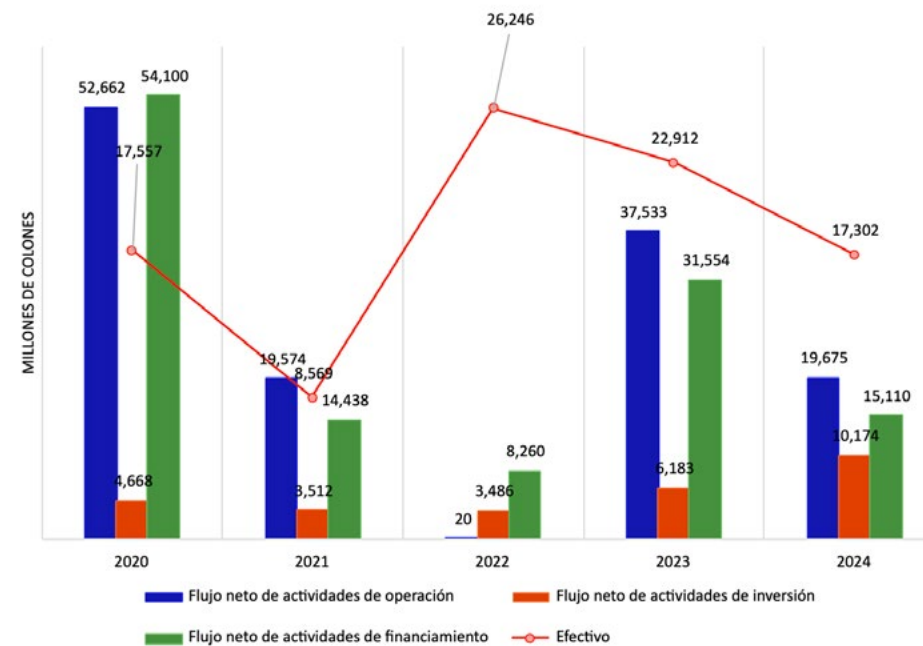


Gráfico 4.

Estado de flujo de efectivo, CNFL a diciembre a 2024



Informe de Sostenibilidad 2024



PLANTA HIDROELÉCTRICA
COTE



Gestión ambiental

En la CNFL se ha construido, a lo largo de los años, un compromiso creciente con la protección del ambiente y la promoción de un futuro sostenible en Costa Rica.

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

Como parte de la atención de requisitos legales del país y la normativa corporativa aplicable, en materia de desempeño ambiental, la empresa reporta a las siguientes instancias:

- **Instituto Costarricense de Electricidad (ICE)**, en condición de coordinación corporativa, mediante dos reportes: Informe de Rendición de Cuentas 2024, en julio de 2024 y febrero del año 2025.
- **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 2024, presentado en marzo del 2025. Dicho informe es utilizado por el MINAE para la atención y seguimiento del cumplimiento de este programa, en atención al decreto 36499-S-MINAE y su reforma mediante el decreto 43209-S-MINAE.



#ODS #ambiente

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

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

El Plan de Gestión Ambiental Empresarial (PGAE) alcanzó un 100% de cumplimiento. Programas específicos realizados:

- o Acción climática con reducción de la huella de carbono (INTE ISO 14064).
- o Gestión de residuos (más de 600 toneladas gestionadas).
- o Conservación de ecosistemas.
- o Ecoeficiencia con reducción en consumo de energía, agua y papel.

- o Adquisiciones sostenibles y manejo de sustancias químicas.
- o Producción forestal con 23,988 árboles y plantación de 8,488 árboles.
- o Asesorías técnicas en corredores biológicos y fincas con prácticas ambientales sostenibles.
- o Estrategias para prevención de electrocución de fauna silvestre y eliminación de remanentes de transformadores con PCB.

Reconocimientos obtenidos en Excelencia Ambiental y Carbono Reducción por parte del MINAE para el período reportado. Además, la CNFL ha certificado su sistema de gestión ambiental con la norma ISO 14001, y verifica su huella de carbono conforme a la norma 14064.



EXCELENCIA AMBIENTAL

Gestión integral de residuos en la CNFL

La CNFL gestiona los residuos bajo los lineamientos establecidos en su Manual para la Gestión de Manejo de Residuos, aplicando prácticas que permiten un tratamiento adecuado para reducir impactos ambientales negativos. Esta gestión considera residuos ordinarios, reciclables, especiales, peligrosos y valorizables.

Metodología de gestión

La gestión de residuos incluye categorización, recolección, valorización y disposición final, según la naturaleza de cada tipo de residuo.

La CNFL utiliza su Centro de Transferencia de Materiales (Plantel Anonos, San José), adscrito al Área de Gestión Ambiental y Recursos Naturales, que guía técnicamente todo el proceso y desarrolla las soluciones sostenibles para una correcta gestión de residuos.



CENTRO DE TRANSFERENCIA
DE MATERIALES (CTM)
PLANTEL ANONOS

Desempeño en gestión de residuos

1. Generación y gestión de residuos

Durante 2024, la CNFL generó y gestionó un total de 643 342,96 kg de residuos, categorizados de la siguiente manera:

Tabla 02.
Generación y gestión de residuos, CNFL, 2024.

Tipo de residuos	Generados y gestionados (kg)	Toneladas	% del total generado
Ordinarios reciclables ¹	39 679,29	39,68	6,17%
Ordinarios no reciclables ²	4 170,10	4,17	0,65%
Residuos de manejo especial ³	113 775,48	113,78	17,69%
No peligrosos valorizables	413 614,50	413,61	64,29%
Peligrosos ⁴	72 103,59	72,10	11,21%
Total	643 342,96	643,34	100%

¹. Cartón, latas de aluminio, papel, plástico, vidrio y tetrabrik.
². Residuos sanitarios y residuos no reciclables.
³. Residuos metálicos especiales, electrónicos, electrodomésticos y otros específicos como residuos contaminados con PCB's.
⁴. Baterías, cartuchos de tinta, filtros de aceite, fluorescentes, pilas, residuos hidrocarbureados, entre otros.

643,3 Toneladas de residuos valorizables no peligrosos gestionados durante 2024.

Destino de residuos:

- Disposición final (relleno sanitario): 92.789,72 kg
- Valorización/recuperación: 480.449,65 kg

64,29% Porcentaje de residuos valorizables gestionados durante 2024 (413,6 toneladas).

2. Valorización y recuperación de residuos

Tabla 03.
Valorización y recuperación de residuos, CNFL, 2024.

Tipo de residuos	Reutilización (kg)	Reciclaje (kg)	Otras vías de valorización (kg)	Total (kg)
Ordinarios reciclables	-	39 679,29	-	39 679,29
Residuos de manejo especial	6 075,00	-	-	6 075,00
No peligrosos valorizables	-	-	413 614,50	413 614,50
Peligrosos	130,00	-	71 974,00	72 104,00
Total	6 205,00	39 679,29	485 588,50	531 472,79

- Se prioriza la valorización para los residuos valorizables (ordinarios reciclables, no peligrosos valorizables) y peligrosos mediante coprocesamiento.
- La reutilización incluye 130 kg de materiales peligrosos (inerte no reciclable, coprocesable) gestionados mediante convenio con Holcim.

531,4 Toneladas de residuos no destinados a eliminación durante 2024.

3. Materiales reutilizados y recuperados

Durante el período, se logró reutilizar diversos materiales específicos, destacando entre ellos:

Tabla 04.
Generación y gestión de residuos, CNFL, 2024.

Tipo material	Cantidad (kg)	Monto recuperado (¢)
Hierro, acero y otros metales	1 582,00	1107 580,00
Cable con aluminio	18,00	68 368,00

4. Gestión económica de los residuos

Remuneración económica por valorización de residuos:

- o Total de residuos valorizados: 511 323,61 kg
- o Ingreso generado: ¢112 222 390,30

Costos por manejo de residuos:

- o Gastos totales de gestión: ¢67 028 965,10

Se subraya que la CNFL no realiza donaciones de material valorizable; todo se comercializa buscando optimizar los ingresos generados a favor de la empresa.



5. Tratamiento de aguas residuales

La CNFL no cuenta con sistemas propios de tratamiento. Las aguas residuales generadas se vierten a sistemas de alcantarillado sanitario, cumpliendo con reglamentaciones vigentes.

- Volumen de aguas residuales tratadas y vertidas: 0 m³.
- No se usan sistemas propios de tratamiento STAR (Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales).

Cifras destacadas de gestión integral de residuos

- **643 342,96 kg** generados, con una tasa de valorización del 74,68% (480.449,65 kg).
- **112 222 390,30** colones obtenidos por comercialización de residuos valorizables.
- **15 000** toneladas de abono orgánico producido bajo sistemas agroforestales sostenibles.

Conclusiones del desempeño ambiental en gestión de residuos

La CNFL mantiene un compromiso firme con la gestión responsable de residuos, orientado a minimizar impactos ambientales y maximizar la valorización económica y ambiental de los residuos generados en sus operaciones.

- Se destacó por un alto porcentaje (74,68%) de residuos valorizados y reutilizados.
- Mantiene prácticas alineadas con normativas nacionales e internacionales, fortaleciendo su perfil sostenible.
- Continúa optimizando su gestión, buscando eficiencia ambiental y económica, cumpliendo así con el estándar GRI 306 de gestión integral de residuos.

Este reporte integral es evidencia del compromiso continuo y consistente de la CNFL con la gestión ambiental responsable, destacando la economía circular y la protección ambiental como ejes esenciales en su operación empresarial.

74,68%

Residuos valorizados y reutilizados durante 2024.

La gestión eficiente de recursos es un eje clave de sostenibilidad en la CNFL. Se detalla el consumo de energía, combustibles y agua durante el año 2024.

Consumo de energía

Durante 2024, la CNFL registró los siguientes consumos energéticos:

Tabla 05.
Consumos energéticos, CNFL, 2024.

Fuente de Energía	Consumo Anual	Unidad
Energía eléctrica consumida	4 098 826,04	kWh
Gasolina	46 281,32	Litros
Diésel	640 519,29	Litros
Gas LP	10 669,63	Litros

- La energía eléctrica total vendida por CNFL durante el año fue de 452 756 941,85 kWh, generada por sus centrales y gestionada dentro de la estrategia de eficiencia energética de la empresa.

Toda la energía generada por la CNFL es resultado de fuentes renovables propias, certificada como 99,67% de energía hidroeléctrica y 0,33% de energía eólica.

Consumo de agua

La extracción anual total de agua para consumo humano en terrenos administrados por las centrales de generación es:

Tabla 06.
Agua para consumo humano en terrenos administrados por las centrales de generación, CNFL, 2024.

Fuente de Agua	Consumo (litros)
Agua superficial	3 381
Agua subterránea	0
Agua producida	0
Agua de terceros	35 035,34
Total	38 396,04

Este consumo es exclusivamente para uso humano y no se registra para procesos industriales o generación eléctrica.

Nota importante:
Actualmente, la CNFL no realiza vertidos que requieran seguimiento o autorización específica por parte del Ministerio de Salud, indicando prácticas adecuadas en manejo de aguas residuales.

Interacción con el agua como recurso compartido

La CNFL realiza un uso no consuntivo del agua en sus centrales de generación hidroeléctrica: Electriona, Belén, Brasil, Ventanas (río Virilla) y Río Segundo. Cada central opera bajo concesión estatal, pagando un canon correspondiente al uso del recurso hídrico, alineado con la cantidad estipulada en las concesiones.

- Consumo no consuntivo anual para generación: **2 277 906 996 m³**.
- Monto pagado por canon de aprovechamiento hídrico: **\$414 245 413,04**.

Materiales utilizados

Se reportan los materiales utilizados por peso y tipo durante el año:

Tabla 07.
Materiales por peso y tipo, CNFL, 2024

Tipo de Material	Cantidad (kg)
Aceite lubricante (galones)	568
Refrigerantes R134A (kg)	13,6
Refrigerantes R410 (kg)	5,6
Refrigerantes R22 (kg)	0,9
Herbicidas (litros)	2 086,5
Aceite dieléctrico (litros)	18 527
Aceite motor (litros)	2 880

Estos materiales se gestionan bajo estrictos procedimientos ambientales y de seguridad, buscando reducir impactos negativos.

18 527 Litros de aceite dieléctrico utilizado durante 2024.

Todos los aceites, refrigerantes y herbicidas utilizados por la CNFL durante su operación se gestionan bajo los más estrictos procedimientos ambientales y de seguridad.

Gestión y eficiencia en uso de recursos

La CNFL realiza esfuerzos sostenidos en la optimización de recursos:

- Adopción de tecnologías más limpias, como movilidad eléctrica.
- Uso eficiente del agua, mediante control riguroso del recurso en todas sus instalaciones.
- Implementación de programas continuos para reducir el consumo de energía y combustibles fósiles.

Conclusiones

Durante el 2024, la CNFL mostró un desempeño adecuado en la gestión eficiente y sostenible de recursos claves (energía, agua y materiales). Se destaca:

- Transición energética hacia fuentes renovables.
- Reducción del consumo de combustibles fósiles.
- Uso responsable y regulado del recurso hídrico.

- Buenas prácticas en gestión de materiales peligrosos y comunes. Estos resultados respaldan el firme compromiso de la CNFL con la sostenibilidad ambiental y su alineamiento con los estándares internacionales del GRI.

Consumo responsable de energía y recursos

- **4 098 826,04 kWh** consumidos de energía eléctrica proveniente al 100% de fuentes renovables.
- Incremento en la cantidad de vehículos eléctricos en la flotilla propia de CNFL: **10** durante 2024, para un total de **30 en la flotilla actual**.
- Uso no consuntivo de agua para generación hidroeléctrica:
- **2 277 906 996 m³** con un canon de aprovechamiento de agua por un monto de **¢414 245 413,04**.



PARQUE EÓLICO
VALLE CENTRAL

Gases de efecto invernadero

A continuación, se presenta la información detallada sobre Gestión de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y su mitigación para el Informe de Sostenibilidad 2024 de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL), alineada al estándar GRI 305: Emisiones.

Gestión de emisiones GEI y estrategias de mitigación en la CNFL

La CNFL mantiene un firme compromiso con la reducción de gases de efecto invernadero (GEI) mediante acciones concretas y medibles alineadas con los estándares internacionales GRI 305 e ISO 14064.

Inventario de emisiones de GEI

Durante 2024, se realizó el inventario de emisiones de GEI considerando los tres alcances establecidos internacionalmente:

Emisiones directas

Tabla 08.
Materiales por peso y tipo, CNFL, 2024

Detalle	Resultado
Emisiones directas de GEI (tCO ₂ e)	3 132,72
Gases incluidos	CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆
Emisiones biogénicas de CO ₂ (tCO ₂ e)	1 173,22
Año base	2018
Emisiones año base (tCO ₂ e)	23 290,29
Fuentes y metodologías	IMN 2024 e IPCC
Enfoque de consolidación	Control operacional
Normas aplicadas	ISO 14064-1, INTE B5

Nota importante:

Se considera el año base 2018 debido a la adecuada representatividad del factor de emisión nacional de energía eléctrica. La reducción significativa frente al año base refleja el progreso hacia la descarbonización.

Emisiones Directas por GEI: 5 676,92 Ton CO2e, según el siguiente desglose:

CO2	CH4	N2O	HCFC	HFCs	PFCs	SF6	Ton CO2e
1 845,10	467,09	24,20	0,00	97,60	0,00	3 242,93	5 676,92

Tabla 9: Declaratoria de inventario GEI y reducciones, CNFL, 2024

EMISIONES	CANTIDAD
Directas	5 676,92 tCO2e
Indirectas por energía importada	21 411,51 tCO2e
Indirectas significativas	323 378,11 tCO2e
Biogénicas	74,07 tCO2e
Total Inventario GEI	350 540,61 tCO2e
Total de emisiones a neutralizar (con exclusiones)	26 427,51 tCO2e
Total de reducciones	639,18 tCO2e

Acciones de Reducción de Emisiones durante el año 2024:

- Reducción de Emisiones directas:
- Uso de vehículos eléctricos: 23,17 Ton CO2e.
 - Red eléctrica y medición inteligente: 522,68 Ton CO2e
- Alumbrado público con tecnología LED: 93,3 Ton CO2e

Descarbonización y estrategias de mitigación

La CNFL implementa acciones estratégicas orientadas a la reducción y mitigación efectiva de emisiones de GEI:

Tabla 10. Descarbonización y estrategias de mitigación, CNFL, 2024.

Acción de mitigación	Resultado 2024
Matriz eléctrica renovable	100% renovable, 365 días
Emisiones GEI verificadas externamente (tCO ₂ e)	22 491
Reducción de GEI por uso de vehículos eléctricos (tCO ₂ e)	24
Reducción por digitalización de servicios (tCO ₂ e)	523
Reducción por iluminación LED (tCO ₂ e)	93
Personas Trabajadoras en modalidad teletrabajo	1 000
Cantidad de plantillas de inducción vendidas	362
Cantidad de cargadores rápidos instalados	12
Cantidad de cargadores semirápidos instalados	1
Cantidad de medidores AMI instalados	29 406

Nota importante:
Estas acciones demuestran el interés de la CNFL con la innovación tecnológica, eficiencia energética, movilidad sostenible y la transformación digital como medios efectivos para reducir la huella de carbono.

Conclusiones

Durante 2024, la CNFL evidenció resultados tangibles en la gestión y reducción efectiva de emisiones GEI, destacándose especialmente:

- Reducción considerable de emisiones frente al año base 2018 (pasaron de 23 290,29 toneladas de carbono equivalente, en el año base, a 22 491 tCO₂e en 2024).
- Uso consistente de energías renovables con una matriz eléctrica 100% limpia.
- Implementación de medidas de mitigación concretas y exitosas (vehículos eléctricos, alumbrado LED, teletrabajo y digitalización de procesos).
- Inventario transparente y alineado con estándares internacionales (ISO 14064, INTE B5).
-

Estos resultados muestran a la CNFL como referente en gestión climática sostenible dentro del sector eléctrico nacional.

Gestión y mitigación de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

- Inventario verificado externamente con emisiones totales de **22 491 tCO₂e**.
- Reducción de emisiones por digitalización de servicios en **523 tCO₂e**.
- Reducción de emisiones por incorporación de vehículos eléctricos: **24 tCO₂e**.

Movilidad sostenible y eficiencia energética

- 12 cargadores rápidos y 1 semirápido instalados para vehículos eléctricos.
- Instalación de 29 406 medidores AMI (medición inteligente), favoreciendo eficiencia energética.
- 362 plantillas de inducción vendidas dentro del programa de sustitución de cocinas convencionales por eléctricas.

Esta información sobre gestión de emisiones de GEI y mitigación se presenta alineada estrictamente con la norma GRI 305 (emisiones) y contribuye al cumplimiento del objetivo nacional e internacional de reducción de emisiones y mitigación efectiva del cambio climático.





Plinia costaricensis
ÁRBOL ENDÉMICO
PLANTA HIDROELÉCTRICA
BALSA INFERIOR



Gestión de la biodiversidad

La CNFL 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 desde enero de 2024, y del que las empresas del sector eléctrico reportan resultados al MINAE anualmente.

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.

La información que se muestra a continuación es conforme GRI 304: Biodiversidad.

Territorios bajo gestión y conservación

Tabla 11.
La gestión territorial de la biodiversidad por parte de la CNFL, 2024.

Detalle	Cantidad
Terrenos bajo cobertura forestal	2 217 hectáreas
Árboles producidos	23 988
Árboles plantados	8 448
Pasos aéreos para fauna	3
Dispositivos anti-escalamiento	10
Monitoreos terrestres y acuáticos	21
Fincas sostenibles en zonas prioritarias	12

2 217

Hectáreas bajo cobertura forestal a cargo de la CNFL.

Instalaciones en áreas silvestres protegidas o adyacentes

Tabla 12. Instalaciones en áreas protegidas o adyacentes, CNFL, 2024.

Nombre de operación	Tipo	Tamaño (m²)	Ubicación	Categoría conservación
Planta Eólica Valle Central	Generación	44 265,08	Santa Ana	Zona Protectora
Planta Hidroeléctrica Balsa Inferior	Generación	89 269,73	San Carlos	Corredor Biológico
Planta Hidroeléctrica Daniel Gutiérrez	Generación	37 278,43	San Ramón	Corredor Biológico
Planta Hidroeléctrica Cote	Generación	17 834,22	Arenal, Tilarán/Gatuso	Corredor Biológico
Planta Hidroeléctrica El Encanto	Generación	35 181,47	Puntarenas	Corredor Biológico

Estas instalaciones cumplen los criterios ambientales exigidos en estas zonas sensibles.

Hábitats protegidos y restaurados por la CNFL

Tabla 13. Hábitats protegidos y restaurados por la CNFL, 2024.

Área/Instalación	Tamaño (m²)	Ubicación	Categoría conservación
Planta Eólica Valle Central	23 130	Santa Ana	Conservación/Sanitario
Planta Hidroeléctrica Balsa Inferior	7 434 500	San Carlos	Conservación/Sanitario
Planta Hidroeléctrica Daniel Gutiérrez	8 982 900	San Ramón	Conservación/Sanitario
Planta Hidroeléctrica Cote	817 030	Arenal, Tilarán/Gatuso	Conservación/Sanitario
Planta Hidroeléctrica El Encanto	3 030 000	Puntarenas	Conservación/Sanitario

Nota: Estas áreas se encuentran bajo custodia directa de la CNFL, con esfuerzos constantes para mantenerlas en óptimas condiciones ecológicas.

La CNFL cuenta con instalaciones en una zona protectora y cuatro corredores biológicos, las cuales cumplen todos los criterios exigidos en estas zonas sensibles.



PLANTA HIDROELÉCTRICA
COTE

Tanto la zona protectora como los corredores biológicos se encuentran bajo custodia de la CNFL. En estos, la empresa realiza esfuerzos permanentes para mantenerlos en óptimas condiciones ecológicas.

Impactos significativos sobre la biodiversidad

La CNFL ha identificado los siguientes impactos significativos asociados a su actividad operativa en la distribución eléctrica:

- **Contactos con fauna silvestre en redes eléctricas:** 1.407 incidentes. Aunque esta cifra refleja una mejora significativa en la gestión de incidentes, se sigue trabajando en reducir estos eventos mediante infraestructura adecuada (pasos de fauna, dispositivos antiescalamiento).

Tendencia histórica de incidentes con fauna:

- 2020: 1 035 eventos
- 2021: 1 179 eventos
- 2022: 1 201 eventos
- 2023: 1 258 eventos
- 2024: 1 407 eventos (aumento reportado con mejor calidad de registro)

Se considera que la precisión de los registros mejora cada año, lo cual incrementa la **visibilidad de estos eventos**, facilitando **una gestión más precisa y efectiva**.

Protección de especies amenazadas

Actualmente, la CNFL no reporta especies amenazadas categorizadas bajo la lista roja de la UICN en sus áreas operativas, manteniendo así la integridad biológica en zonas donde opera.

Esfuerzos adicionales en biodiversidad

- **Conectividad ecológica:** Se realizan esfuerzos continuos mediante pasos aéreos y dispositivos específicos para evitar la electrocución de fauna silvestre.
- **Educación ambiental:** A través de monitoreos y actividades con comunidades locales, la CNFL promueve la conservación activa de la biodiversidad.
- **Innovación en prácticas agrícolas sostenibles:** Con la producción de abono orgánico y el desarrollo de fincas sostenibles en áreas claves, se reduce el impacto ambiental agrícola sobre zonas prioritarias.

Conclusiones del desempeño en biodiversidad

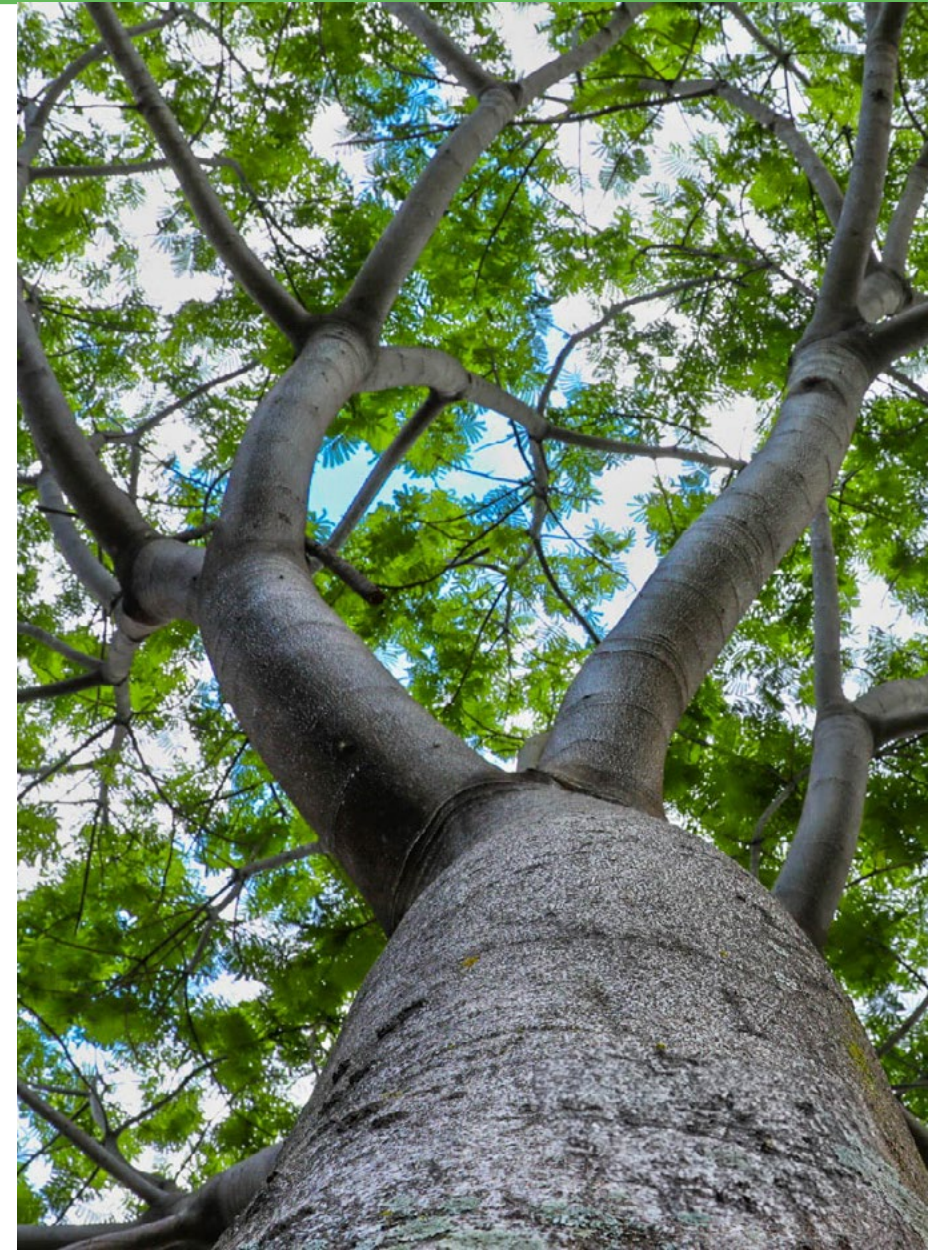
En 2024, la CNFL continuó su destacada labor en la gestión, conservación y restauración de la biodiversidad, evidenciando:

- Aumento considerable en producción y plantación de árboles.
- Gestión eficaz y continua en hábitats protegidos y restaurados.
- Control y reducción progresiva de incidentes ambientales asociados a su operación.
- Estrategias claras y resultados efectivos para la protección de fauna y flora silvestres.

Estas acciones subrayan el compromiso integral de CNFL con la conservación ambiental y el respeto a los ecosistemas en áreas operativas sensibles, en estricto apego a la norma internacional GRI 304 sobre biodiversidad.

Biodiversidad y conservación

- Árboles plantados, con un total producido de **23 988 árboles** en viveros propios.
- Mantenimiento de **2 217** hectáreas bajo cobertura forestal.
- **35 especies acuáticas identificadas** en monitoreos, sin impactos negativos detectados.





VIVERO
CORONADO

23 988

Árboles producidos en viveros
propios durante 2024.



PROFESIONALES EN
SALUD OCUPACIONAL



#ODS
#social

Gestión social

En esta sección, se presenta el impacto significativo que nuestra empresa ha tenido en la sociedad y la comunidad en la que operamos. A lo largo de los años, hemos desarrollado diversos programas y proyectos de responsabilidad social que reflejan nuestro compromiso con el bienestar comunitario y la sostenibilidad.

Destacamos la importancia de integrar la dimensión social dentro del marco de la sostenibilidad, reconociendo los beneficios que esta integración aporta no solo a nuestra empresa, sino también a la comunidad y al país en su conjunto. Además, se incluyen conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis exhaustivo de nuestra gestión social, con el objetivo de fomentar la mejora continua y fortalecer nuestro compromiso social.

Estos hallazgos nos permitirán seguir avanzando en nuestra misión de contribuir positivamente al desarrollo sostenible y al bienestar de todos nuestros grupos de interés.

Las personas como pilares de la empresa

Derechos Humanos

*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. **Compromiso político del Grupo ICE en materia de debida diligencia en derechos humanos para una conducta empresarial responsable.***

Desde el Grupo ICE, en el 2022 se inicia el proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos, a cargo de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas de Derechos Humanos (ACNUDH) en Costa Rica, proyecto Conducta empresarial Responsable en América Latina y el Caribe (CERALC).

La CNFL se encuentra en el proceso de continuidad, conforme a lo atendido en la formación recibida por parte de la ACNUDH y lo estipulado en el objetivo estratégico 15 de la Estrategia Corporativa, Grupo ICE 2023-2027.

Se **realiza proceso de alineamiento en la Estrategia Empresarial, CNFL 2023-2027**, a través del objetivo estratégico 13: OE.13 Posicionar la conducta empresarial responsable (CER) como fuente de ventaja competitiva y de valor público, al 2027.



SUCURSAL GUADALUPE



Acciones 2024:

1. Seguimiento de actividades a través del indicador de contribución: IC.13-01 Proceso debida diligencia en Derechos Humanos de la CNFL, durante el 2024 (etapas 1 y 2).
2. Conformación de grupo de trabajo interdisciplinario para abordar el proceso.
3. Se revisa el marco orientador para el establecimiento y funcionamiento de la Gestión Integral de Riesgos (GIR), como base en la identificación de riesgos en derechos humanos.
4. Se establen similitudes entre la matriz de riesgos CNFL y la matriz generada por ACNUDH.
5. Repaso grupal de temas conceptuales, con el fin de nivelar el grupo de trabajo.
6. Se generan los nuevos enlaces para atender el tema a nivel corporativo: Implementación de la hoja de ruta en debida diligencia para una conducta empresarial responsable (CER).

Para el 2025 se continuará con las acciones que se dicten desde el comité corporativo para la atención del proceso de debida diligencia en derechos humanos para una conducta empresarial responsable en Grupo ICE.

Perfil de las personas trabajadoras

En la CNFL, en el período 2024, 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 cuenta con 25 mujeres en cargos directivos y 66 hombres en éstos, 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 el gerente general, tampoco se cuentan los coordinadores de procesos).

En cuanto a personas trabajadoras con algún tipo de discapacidad, se cuentan 36 hombres y 6 mujeres al finalizar el período.

Tabla 14.
Población trabajadora por género, categoría y rango de edad, CNFL, 2024.

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		
Comercial	Permanente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Temporal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ejecutiva	Permanente	0	34	39	73	0	20	11	31	104
	Temporal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	0	34	39	73	0	20	11	31	104
Especiales	Permanente	0	0	1	1	0	0	0	0	1
	Temporal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	0	0	1	1	0	0	0	0	1
Operativo Administrativo	Permanente	0	3	1	4	13	21	7	41	45
	Temporal	0	0	0	0	3	1	0	4	4
	Total	0	3	1	4	16	22	7	45	49
Profesionales	Permanente	24	283	99	406	17	193	53	263	669
	Temporal	8	11	1	20	5	15	0	20	40
	Total	32	294	100	426	22	208	53	283	709
Técnicos	Permanente	108	492	213	813	46	97	24	167	980
	Temporal	33	10	0	43	13	5	0	18	61
	Total	141	502	213	856	59	102	24	185	1 041
Otros	Permanente	11	58	55	124	0	2	5	7	131
	Temporal	5	3	0	8	0	0	0	0	8
	Total	16	61	55	132	0	2	5	7	139
TOTAL		189	894	1 492	97	354	100	551	2 043	

FUENTE: Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano. CNFL, 2025.

2 043

Población trabajadora de la CNFL durante 2024

Tabla 15.
Rangos de edad de Jefaturas, CNFL, 2024.

Rango de edad hombres			Rango de Edad Mujeres		
<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
0	31	35	0	17	8

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

FUENTE: Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano. CNFL, 2024.

Tabla 16.
Cantidad de empleados con discapacidad, CNFL, 2024.

Hombres	Mujeres	Total
36	6	42

FUENTE: Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano. CNFL, 2024.



Tabla 17. Rotación de personal por género, CNFL, 2024.

Condición	Rango de edad hombres			Sumatoria Hombres	Rango de edad mujeres			Sumatoria Mujeres	TOTAL
	<30	30-50	>50		<30	30-50	>50		
Movilidad horizontal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fallecidos (No asociados a accidentes laborales)	0	1	2	3	0	0	0	0	3
Movilidad laboral Voluntaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pensionados	0	1	6	7	0	0	2	2	9
Despedidos	0	3	1	4	1	1	0	2	6
Nuevas contrataciones	60	55	6	121	33	21	1	55	176
Finalización de contrato	9	16	6	31	5	5	0	10	41
Renovación de contrato	208	130	13	351	125	101	0	226	577

NOTA: 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, 2024

Edad promedio	Antigüedad promedio	Empleados actuales						Cantidad Total
				Mujeres		Hombres		
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Cantidad	%	Cantidad	%	2 043
39,71	42,85	13,1	17,14	551	27%	1 492	73%	

FUENTE: Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano. CNFL, 2024.

Tabla 19.
Permisos parentales otorgados (maternidad y paternidad), CNFL, 2024

	Cantidad de empleados con derecho a permiso parental	Cantidad de empleados que se han acogido al permiso parental	Cantidad de empleados que han regresado al trabajo posterior del permiso parental	Cantidad de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo
Hombre	23	23	23	23
Mujer	4	4	4	4
Total	27	27	27	27

FUENTE: Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano. CNFL, 2024.

Tabla 20.
Permisos parentales otorgados (maternidad y paternidad), CNFL, 2024

Monto mínimo pagado por concepto de salario	Cantidad de trabajadores que reciben salario mínimo (Hombres)	Cantidad de trabajadores que reciben salario mínimo (Mujeres)	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)	Ratio de compensación total anual
₡367 832,00	8	0	T-EJECUTIVO ADMINISTRACION SUPERIOR 5	₡7 059 022,50	₡2 889 735 370,00	₡1 093 615,00	6,45

FUENTE: Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano. CNFL, 2024.

Tabla 21.
Cantidad de colaboradores por tipo de contratación, CNFL, 2024.

Tipo de contratación	Tiempo completo	Tiempo parcial	Sin horas garantizadas
Permanente	1 930	0	0
Temporal	113	0	0

FUENTE: Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano. CNFL, 2024.

Tabla 22.
Beneficios para los colaboradores, CNFL, 2024.

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
Pensión obligatoria	X	X	X	X	N/A
Pensión complementaria					N/A
Fondo de ahorro	X	X	X	X	N/A

FUENTE: Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano. CNFL, 2024.



LINIEROS DE LA CNFL

Afiliación a asociaciones y reconocimientos

Organizaciones sindicales y asociación

Al concluir el período 2024, una parte significativa de la organización se encuentra afiliada a las siguientes organizaciones sindicales:

- COOPEFYL: 423
- ASEFYL: 1561
- Fondo de Ahorro y Préstamo de la CNFL: 2 043

2 043 Población trabajadora en el
Fondo de Ahorro y Préstamo

Cantidad de funcionarios pertenecientes a organizaciones 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: 293
- SITET: 661

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 y reuniones en las dependencias.
2. Deducción por medio de planilla de las cuotas por afiliación.

Durante el año 2024 se firmó y ratificó la Convención Colectiva de Trabajo, para el período 2024 al 2027. Está disponible en la página del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social https://www.mtss.go.cr/elministerio/consejostripartitosydialogosocial/convenciones%20colectivas/estado/convencion_colectiva_CNFL.pdf.

Este convenio colectivo constituye múltiples órganos bipartitos con participación y consulta, entre ellos: Junta de Relaciones Laborales (sesiona de forma semanal) y Comisión Institucional de Salud Ocupacional (sesiona de forma mensual), y tiene representación de la Administración de CNFL y de las dos representaciones laborales.

Tabla 23.
Promedio de horas de formación por empleado, CNFL, 2024

Género	Comercial	Ejecutiva	Especiales	Operativo Administrativo	Profesionales	Técnicos	Otros	Total
Hombres (horas)	644,5	1 129	0	580	7194,5	9 288,5	511,5	19 348,0
Hombres (personas)	157	279	0	71	1047	876	1	2431
Mujeres (horas)	518	1 552,5	0	422	7 995	9 506	0	19 994
Mujeres (personas)	107	181	0	92	807	522	0	1 709
No binario (horas)	0	0	0	0	0	0	0	0
No binario (personas)	0	0	0	0	0	0	0	0
Total de horas	1 162,5	2 681,5	0,0	1 002,0	15 189,5	18 794,5	511,5	39 341,5
Total de personas	264,0	460,0	0,0	163,0	1 854,0	1 398,0	1	4 140
Horas por persona por categoría	4,4	5,8	0,0	6,1	8,2	13,4	511,5	9,5

FUENTE: Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano. CNFL, 2024.

Tabla 24.
Programas formativos para personas cercanas a su retiro, CNFL 2024.

Nombre del programa	Cantidad de participantes	
	Hombres	Mujeres
Webinar: “Piense en su futura pensión, cuanto antes la prepares mejor será...” moderado por el Proceso Relaciones Laborales, impartido por la Superintendencia de Pensiones.		
Conozca sobre la pensión voluntaria complementaria y sus beneficios.	54	42
Taller inicial Preparación para la Jubilación.	2	9
Webinar: “Conozca sobre la pensión voluntaria complementaria y sus beneficios. También sobre fondos generacionales”.	70	74
Charla de seguimiento “Bienes patrimoniales”.	13	6

FUENTE: Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano. CNFL, 2024.

Desarrollo humano y formación
Empleados que reciben evaluaciones
periódicas de su desempeño y del
desarrollo de su carrera

Este 2024 fue el primer año que se comenzó a evaluar a toda la población en la CNFL, por ello fue un año de mucha sensibilización, de ajustes, aprendizaje y orientación para todos los compañeros y compañeras en la gestión de la evaluación del desempeño, asociado a la creación de una herramienta que brindará la ayuda para el seguimiento y control.

Al cierre de este periodo las personas con planes de desempeño fueron 1 882.

Mujeres	Hombres
479	1 403



La diferencia que existe entre las personas activas (2 043, como se observa en las tablas superiores) y las personas con planes de desempeño radica en que existió una población que no fue considerada desde el inicio para ser parte de la población evaluada como lo fue la de la Auditoría Interna y la de la Secretaría del Consejo de Administración, que suman **31 personas**.

Adicionalmente, hubo **8 casos** de compañeros y compañeras con incapacidades por periodos que les imposibilitaron una medición de su desempeño.

Por otra parte, alrededor de **108 personas** se encontraban en periodos de prueba o adaptación por ingreso o movimientos, **8 personas** se encuentran laborando en otras instituciones por convenio, **1** es representante sindical, **1** se encuentra involucrada en un caso en investigación, y **4** personas cuentan con permiso sin goce de salario.

En total, 161 personas trabajadoras no formaron parte, durante este 2024, de la evaluación del desempeño.

1 882

**Población trabajadora incluida,
durante 2024, en el proceso de evaluación del desempeño.**

Ética y anticorrupción

Como organización, estamos firmemente comprometidos con la **integridad**, la **transparencia** y la **responsabilidad** en todas nuestras operaciones.

Esto incluye desde la **formación** en ética para nuestros empleados hasta la comunicación y sensibilización sobre las políticas y procedimientos que se han 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 en la empresa que nuestros valores se reflejen en cada aspecto del negocio, por lo cual, somos conscientes de la responsabilidad y el desempeño como

funcionarios públicos para cumplir nuestros deberes en el ámbito personal, profesional y laboral.

Por esta razón, cada esfuerzo realizado se basa en el cumplimiento normativo y el fomento de una cultura organizacional que vive los valores y compromisos empresariales.

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

Plan de comunicación

El plan de comunicación se ejecutó en coordinación con la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano y la Unidad Comunicación Empresarial considerando dos temas de divulgación: el Código Corporativo

de *Ética y Conducta* y la *Política corporativa para la prevención de la corrupción y gestión de conflicto de intereses*.

El objetivo de la comunicación de ambos temas es orientar la conducta de los servidores públicos del ICE y sus empresas.

En la CNFL, mediante correo electrónico se divulgó la campaña *La Ética nos mueve*, entre las fechas del 22 de julio al 9 de agosto, la cual consistió en la divulgación de 4 videos cortos para dar a conocer el Código Corporativo de Ética y Conducta.

En relación con la oficialización de la política corporativa, aprobada por el Consejo Directivo el 21 de mayo del 2024, se conformó un equipo interdisciplinario que ejecutó el plan de trabajo. Como parte de las actividades de este plan se divulgó

la campaña ¡No te expongás! del 12 al 28 de noviembre de 2024 desde el casillero electrónico de la Comisión de Ética y Valores.

Plan de capacitación

El plan de capacitación contempla una serie de actividades que buscan el fortalecimiento de los valores empresariales. Durante el 2024 se ejecutaron los siguientes cursos y horas de capacitación:

1. En el **curso de inducción**, que se desarrolla para personal de nuevo ingreso a la empresa, como parte de los contenidos de este curso se desarrolla el tema Ética y Valores. Para este año se llevó a cabo en 4 ediciones con la participación de **201 participantes**.
2. La charla **Código de Ética y Conducta**, que se realiza con el objetivo de dar a

conocer el contenido de este documento normativo. Se impartieron 6 sesiones para un total de **113 participantes**.

3. En continuidad con el fortalecimiento de valores, se realizó la charla **Ética, valores, prevención de la corrupción y gestión de conflicto de intereses**, que tiene el objetivo de fortalecer los conocimientos del personal involucrado en la contratación de bienes y servicios. Esta se realizó, en 4 ocasiones, en coordinación con la Unidad Proveeduría Empresarial y el Proceso Capacitación. Las charlas tuvieron una duración de 2 horas y abarcaron a **138 personas** entre ellas **jefaturas y coordinadores de proceso, administradores de contrato y personal de la Unidad Proveeduría Empresarial**.
4. Se impartió, también, la charla

Fortalecimiento de los valores empresariales de 9 acciones formativas para un total de **129 horas de capacitación**.

5. Otra de las actividades que se culminó del plan de capacitación es el curso virtual **Ética y valores: pilares del éxito sostenible del Grupo ICE**. Mediante el oficio 2601-0524-2024 la Unidad Cultura y Gestión Talento Humano emite la instrucción a las jefaturas, coordinadores de proceso y a la Comisión de Ética y Valores coordinar la participación, seguimiento y cumplimiento del personal en esta acción formativa. En atención a este requerimiento al mes de diciembre se registró **la participación de 1 042 personas** trabajadoras en este curso, lo que corresponde al 51,58% de la población de CNFL.

Tabla 25.
Capacitaciones sobre ética y valores, CNFL, 2024.

Cantidad de capacitaciones	Nombre de las capacitaciones	Cantidad de participantes
4	Ética y Valores - Curso de Inducción	201
6	Código de Ética y Conducta	113
4	Ética, valores, prevención de la corrupción y gestión de conflicto de intereses	138
4	Charla: Fortalecimiento de la Ética Empresarial	71
1	Curso virtual Ética y valores: pilares del éxito sostenible del Grupo ICE	1 042
19	Total de capacitaciones y participantes	1 565

1 565

Población trabajadora que recibió formación sobre ética y valores durante 2024.

Comisión de Ética y Valores

La gestión de la Comisión de Ética y Valores se centra en el fortalecimiento de la gobernanza de la ética y valores en la empresa.

La conformación de esta comisión promueve acciones de vigilancia sobre el riesgo de corrupción, fraude, faltas al deber de probidad y conflictos de interés, fortaleciendo a nivel organizacional la conducta empresarial responsable (CER).

La Comisión de Ética y Valores se encuentra conformada por representantes de las siguientes dependencias:

1. Gerencia General.
2. Área Cultura Organizacional.
3. Dirección Generación de la Energía.
4. Dirección Distribución de la Energía.
5. Dirección Comercialización.
6. Dirección Administración y Finanzas.
7. Dirección Estrategia Empresarial
8. Dirección Transformación y Gestión Tecnológica.

Como parte de las acciones que realiza esta comisión, participa en diferentes actividades de capacitación organizadas por la Comisión Nacional de Ética y Valores. En el caso de la CNFL la señora Carla Bermúdez Astorga forma parte de la junta directiva de esta comisión nacional.

Posicionamiento del Código de Ética Corporativo

En aras de orientar la conducta de los servidores públicos del ICE y sus empresas se impulsó la oficialización de un Código Corporativo de Ética y Conducta.

Según el acuerdo del Consejo de Administración, la aprobación de este código se realiza en la Sesión Ordinaria Virtual No. 2665, celebrada el lunes 1 de abril de 2024.

El código fue comunicado a nivel empresarial mediante la Circular 2100-0160-2024 del Proceso Análisis Administrativo el día 16 de mayo. Asimismo, se realizó la campaña de comunicación de alcance corporativo La Ética nos mueve y se publicó en el sitio de Transparencia Empresarial del portal empresarial, en el siguiente enlace: <https://www.cnfl.go.cr/transparencia/informacion-institucional>

 PERSONAL
ÁREA COMERCIAL



Seguridad y Salud en el trabajo

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

1. Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), en condición de coordinación

corporativa mediante dos reportes: Informe de Rendición de Cuentas 2023, durante el mes de febrero del año 2025.

2. 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.

La Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) es una prioridad estratégica y un valor fundamental en la CNFL, donde la protección integral de las personas trabajadoras es clave para realizar operaciones seguras, sostenibles y exitosas.

Con este propósito, la CNFL desarrolla programas robustos y actualizados, alineados con la normativa nacional y con los más exigentes estándares internacionales como ISO 45001:2018 y los lineamientos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Durante el año 2024, la empresa fortaleció y publicó su *Plan Empresarial de Seguridad y*

Salud en el Trabajo (PESST), enfocándose en la prevención efectiva de riesgos laborales, mejorando continuamente sus procesos de identificación, análisis y mitigación de peligros en el entorno laboral.

De igual manera, mantuvo el compromiso con la promoción activa de la salud integral del personal mediante programas de bienestar, prevención y vigilancia médica continua.

La gestión de SST en la CNFL destaca por la participación y capacitación del personal propio y contratista en programas especializados, que buscan minimizar la incidencia y gravedad de accidentes, al tiempo que promueven una cultura organizacional proactiva y orientada hacia la

prevención y mejora continua. Este enfoque integral busca no solo proteger la integridad física, sino también fomentar el bienestar emocional y psicosocial del personal.

Área de Seguridad y Salud en el Trabajo

Actualización del Plan Empresarial de Seguridad y Salud en el Trabajo (PESST) según la norma INTE-ISO 45001:2018 y los lineamientos de la OIT.
Cumplimiento del PESST del 100%, con énfasis en:

Seguridad laboral:

1129 Inspecciones en Seguridad Laboral.
243 Evaluaciones de Seguridad Eléctrica.
181 Trabajo Seguro en Alturas.

18 Evaluaciones de trabajo seguro en espacios confinados.
236 Reportes de Movilidad Segura.
33 Reportes de Manejo Mecánico de Cargas.

Salud laboral:

441 servicios de Vigilancia Médica.
341 evaluaciones médicas de preingreso.

Índices de siniestralidad:

Índice de Frecuencia: 37,37.

Índice de Gravedad: 0,70 (169 incidentes incapacitantes).

Programas preventivos fortalecidos en Trabajo Seguro en Alturas, Código Rojo, protocolos de Trabajo en Caliente (Soldadura y Oxicorte), y Espacios Confinados.

Mantenimiento de la certificación ISO 45001:2018 en Seguridad y Salud en el Trabajo.

1840

Cantidad de reportes, de diversa naturaleza, que Seguridad Laboral de la CNFL realizó durante 2024 con el objetivo de identificar mejoras en esta materia.



MANTENIMIENTO
JUAN PABLO II



Indicadores de accidentabilidad



Durante el año 2024, los indicadores principales fueron:

Personas trabajadoras (personal propio):

Decesos por accidentes laborales: **0**

Lesiones incapacitantes: Hombres: **157** Mujeres: **12**

Índice de frecuencia: **37,37**
(incidentes/millón horas trabajadas)

Índice de gravedad: **0,7**
(jornadas perdidas/1000 horas laboradas)

Personas trabajadoras (personal externo):

Decesos: **1**
(masculino)

Tabla 26.

Principales tipos de lesiones registradas, CNFL, 2024.

Tipo de Lesión	Total (%)
Mecánico	107 (55,15%)
Biomecánico	61 (31,44%)
Trayecto	8 (4,12%)
Biológico	6 (3,09%)
Psicosocial	5 (2,58%)
Eléctrico	5 (2,58%)
Químico	2 (1,03%)
TOTAL	194 (100%)

Nota: 169 incidentes incapacitantes fueron cubiertos por la póliza de riesgos laborales, adicionalmente 25 incidentes sin incapacidad fueron registrados. Trayecto acumuló 33 incidentes; la mayoría, por desplazamientos en motocicleta.

55,15%

Más de la mitad de las lesiones en 2024 fueron por causas mecánicas.

Identificación de peligros y gestión de riesgos laborales

Principales peligros laborales detectados:

- Mecánico (golpes, caídas).
- Biomecánico (cargas, posturas forzadas).
- Trayecto (accidentes en tránsito).
- Biológico (picaduras, mordeduras).
- Psicosocial (violencia social).
- Eléctrico (contacto directo, contacto indirecto, arco).
- Químico (contacto).

Principales programas de gestión preventiva

Durante el año 2024 el Plan Empresarial de Seguridad y Salud en el trabajo ajustó a los siguientes programas. Desde el años 2022 incluye alineamiento con normas técnicas y con norma ISO 45001:

Tabla 27.
Servicios prestados en salud laboral,
CNFL, 2024

Tipo de servicio	Cantidad personas atendidas
Vigilancia médica	441
Servicios clínica (presencial)	4 021
Servicios clínica (teleconsulta)	378
Atención padecimientos crónicos	1678
Atención clínica laboral	404
Fisioterapia (biomecánico)	370
Psicología clínica	438
Psicología laboral	225
Atención sustancias psicoactivas	47
Evaluación médica pre-empleo	341
Valoración integral	10

8 353
Cantidad de atenciones
en materia de Salud y
Seguridad en el Trabajo,
durante 2024.

1. Seguridad Laboral (Inspección y evaluación, seguridad eléctrica, Manejo Mecánico de Cargas, Ergonomía, Movilidad Segura, Trabajo Seguro en: alturas, espacios confinados, labores en caliente, Higiene Laboral).
2. Salud y Bienestar Laboral (vigilancia médica de la salud, prestaciones de servicios psicológicos y servicios de fisioterapia).
3. Brigadas y atención de emergencias en centros de trabajo.

Se desarrolla un programa de formación y difusión de medidas de seguridad y salud en el trabajo (promoviendo la salud integral de las personas, y también la salud en el ámbito personal).

Medidas preventivas destacadas:

- Actualización continua de metodologías de identificación y evaluación de riesgos.
- Implementación sistemática de programas específicos como *Código Rojo*, *Trabajo Seguro en Alturas*, *Espacios Confinados* y *Movilidad Segura*.

Participación y comunicación sobre SST:

- Comités activos en SST: **21**
- Comunicados emitidos: **94**
- Participación y consulta frecuente de personas trabajadoras a través del micrositio informativo *Bienestar, Fuerza y Luz*.
- Financiamiento íntegro de las actividades relacionadas con SST por la empresa.
- Autonomía de gestión para comités de salud ocupacional.

Capacitación y formación en SST

Se realizaron múltiples capacitaciones específicas, atendiendo un total de **1664 personas**, incluyendo cursos repetidos:

Tabla 28.
Participantes en formaciones en Salud y Seguridad en el Trabajo (SST), CNFL, 2024.

Curso/Taller en SST	Mujeres	Hombres
Seguridad Laboral (Programas PESST)	175	361
Autocuidado y salud para teletrabajadoras y personal administrativo	190	299
Seguridad y Salud en el Trabajo (buenas prácticas, inducción y refrescamiento personal técnico y administrativo)	25	130
Primeros auxilios y reanimación cardiopulmonar	51	125
Seguridad eléctrica	2	84
Trabajo seguro en alturas	4	77
Equipos de protección personal e IPEVARIL	3	44
Comisiones de Salud Ocupacional	9	33
Atención y respuesta ante emergencias	3	15
Espacios confinados		7
Manejo seguro de montacargas		7
Total	462	1 182



Enfermedades laborales

Casos reportados por enfermedades laborales:

Mujeres: 1 caso

Hombres: 3 casos

- Principales causas: factores psicosociales (3 casos).

Prevención y mitigación con partes externas. La CNFL implementa un modelo preventivo que considera específicamente impactos en seguridad y salud en relaciones comerciales, especialmente en contratistas, basándose en el Modelo de Gestión Preventiva.

Gestión integral y atención en SST

- **5 381 consultas laborales virtuales.**
- 4 021 atenciones en medicina asistencial presencial realizadas.

- Implementación efectiva del PESST con actualización permanente según ISO 45001:2018, alcanzando el **100% de cumplimiento.**
- Realización de **1 129 acciones de gestión preventiva** en salud y seguridad laboral.

Indicadores de accidentabilidad

- **Índice de frecuencia de accidentes laborales: 37,37** (incidentes incapacitantes por millón de horas laboradas).
- **Índice de gravedad de accidentes laborales: 0,7** (jornadas perdidas por incidentes), reflejando lesiones predominantemente leves o moderadas.
- Registro de **169 incidentes incapacitantes**, con predominancia de lesiones tipo mecánico (55,15%) y biomecánico (31,55%).

Conclusiones del desempeño en SST

Durante el 2024, la CNFL mantuvo un desempeño conforme a los estándares internacionales, destacando especialmente:

- Una **gestión integral** con acciones preventivas.
- **Formación continua**, reflejada en la amplia participación en cursos y talleres.
- Atención directa y especializada en salud laboral mediante diversos canales y formatos (presencial y virtual).
- Gestión de riesgos laborales con enfoques actualizados y normados internacionalmente (ISO 45001).

Estos resultados confirman el compromiso de la CNFL con la protección y bienestar integral de sus Personas Trabajadoras, asegurando un entorno laboral seguro y saludable conforme a la normativa internacional GRI 403.



Desarrollo comunitario

La CNFL impulsa iniciativas de bienestar y desarrollo integral, mediante la gestión social, relaciones de diálogo y negociación, alianzas con comunidades o grupos sociales vulnerables del área servida para garantizar la participación de los actores sociales en el desarrollo comunitario y su acceso al servicio de electricidad.

Por eso, más allá del suministro eléctrico, lidera iniciativas sociales y ambientales con estos grupos.

Esto incluye:

- Programas educativos.
- Gestiones en asentamientos humanos empobrecidos cuya tenencia de terreno es informal.
- Proyectos de infraestructura eléctrica en el marco de mejorar la calidad de vida y contribuir activamente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Adicionalmente, la empresa participa en diversas comisiones interinstitucionales cuyos propósitos se orientan al fortalecimiento del desarrollo local y urbano en su área de servicio eléctrico.

En esta sesión encontrará los principales logros derivados de nuestra gestión al desarrollo comunitario.

Tabla 29.
Operaciones con participación de la comunidad local,
evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.

Variable	Detalle
Total de operaciones con programas de participación de las comunidades locales, evaluación de impactos y/o programas de desarrollo.	56
Operaciones con evaluaciones del impacto social, incluidas las evaluaciones de impacto del género en función de los procesos participativos.	39
Operaciones con evaluaciones del impacto ambiental y vigilancia en curso.	46
Operaciones con contenido público sobre los resultados de las evaluaciones del impacto ambiental y social.	391
Operaciones con programas de desarrollo comunitario locales basados en las necesidades de las comunidades locales.	68
Operaciones con planes de participación de los grupos de interés en función del mapeo de los grupos de interés.	46
Operaciones con comités y procesos de consulta con las comunidades locales, que incluyan a grupos vulnerables.	43
Operaciones con consejos de trabajo, comités de salud y seguridad en el trabajo y otros organismos de representación de los trabajadores para tratar los impactos.	55
Operaciones con procesos formales de queja y/o reclamación en las comunidades locales.	624 quejas documentadas en Dirección Comercial 146 en UAlyGPE

Programas de desarrollo basados en las necesidades de las comunidades

La CNFL participa activamente del desarrollo comunal en los sitios de interés, cuencas y otros donde desarrolla proyectos. Durante este 2024, se realizaron **93 actividades** que beneficiaron directamente a más de **15 091 personas**, sobre:

- Normalización y formalización del servicio eléctrico.
- **Uso eficiencia** y seguridad energética.
- **Asesoramientos** socio comerciales y técnicos virtuales y presenciales.
- **Reuniones comunales** para visualización e implementación de proyectos.
- **Mantenimiento técnico preventivo** 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.

4 246

Familias impactadas en actividades comunales, las cuales nos permitieron compartir con más de 15 091 personas en sus comunidades.

Formalización de servicios eléctricos

El programa consiste en el abordaje técnico social para formalización de 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 y explosiones, entre otros.

Impacto de este programa durante 2024:

- Formalización y normalización de **1 260 servicios** en sectores en condición de vulnerabilidad.
- Mejora en la infraestructura eléctrica en las **comunidades con alto índice de riesgo eléctrico**.
- Afianzamiento de las relaciones empresa-comunidad, propiciando ambientes seguros para la ejecución de las labores normales de la CNFL.
- **Impacto total de 5 270* personas**, aproximadamente, 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.

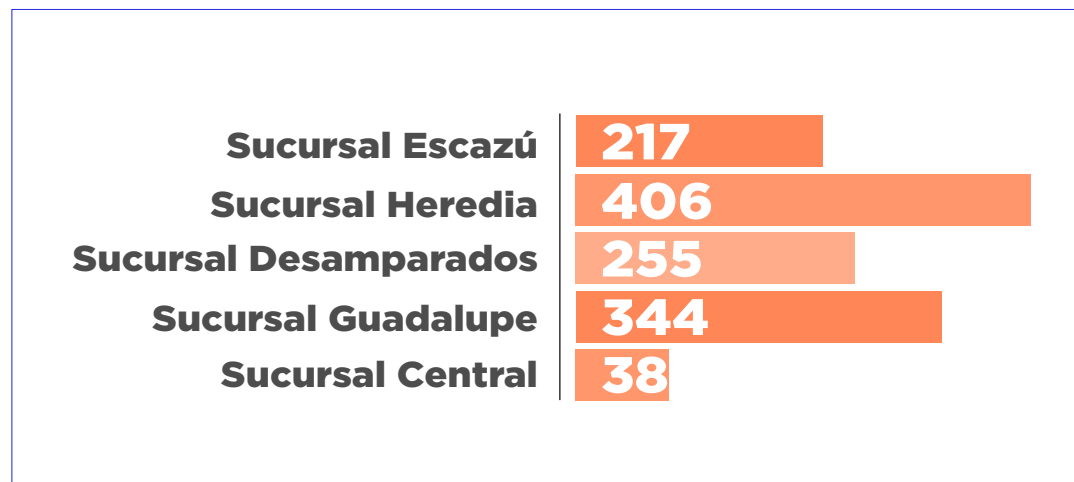
(*) NOTA: Esta estimación se basa en el cálculo promedio de 4.5 personas por unidad habitacional.

1 260

Formalización y normalización de servicios eléctricos en comunidades vulnerables durante 2024.

Gráfico 5.

Cantidad de unidades habitacionales formalizadas y normalizadas en zonas de vulnerabilidad por sucursal, CNFL, 2024.



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 la desarrolla 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 y su impacto

- Apoyo a los usuarios de la energía eléctrica que presentan 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 y desarrollo de proyectos, entre otros.
- 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 (MEP) 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 ambiental y cumpliendo su misión, en pro de un desarrollo más equilibrado y armonioso, se comprometió en forma anual a capacitar

a estudiantes y docentes, tanto de primaria como de secundaria, en la temática de la eficiencia energética.

Finalmente, durante el 2024 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 <https://www.cnfl.go.cr/interes/eficiencia-energetica>



5 482

Estudiantes formados en eficiencia energética durante 2024.

665

Docentes capacitados en eficiencia energética durante 2024.

1 312

Total de actividades en eficiencia energética.

6 077

Población atendida con actividades formativas durante 2024.

Indicador:

Capacitar a 5482 estudiantes y 665 docentes en la temática de eficiencia energética en el período de marzo a noviembre de 2024.

La CNFL desarrolla actividades de formación y capacitación dirigida a comunidades de las áreas de influencia tomando en consideración grupos vulnerables, en el 2024 se impartieron las siguientes actividades:

Tabla 30.
Programas de formación y capacitación dirigidos a comunidades de las áreas de influencia.

Tema	Cantidad de actividades
Asesoramientos socio comerciales y técnicos virtuales y presenciales a la comunidad.	380
Avances y aspectos técnicos comerciales del servicio eléctrico.	1
Charla de capacitación <i>Eficiencia Energética en el hogar.</i>	13
Cuidado de la instalación eléctrica del hogar.	5
Eficiencia energética e instalaciones eléctricas seguras.	2
Feria ambiental de Goicoechea.	1
Mantenimiento técnico preventivo y renovación tecnológica.	220
Reuniones comunales para visualización e implementación de proyecto.	213
Reuniones comunales para visualización e implementación de proyecto y mantenimientos técnicos preventivos.	462
Uso eficiente de la energía y consecuencias del hurto de energía	15

ÍNDICE DE ESTÁNDARES GRI	
La Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024 utilizando como referencia los Estándares GRI.	PÁGINA
Perfil de la organización	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	
2-1 Detalles organizacionales	8
2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	9
2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	4
2-4 Actualización de la información	No hay cambios
2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	9-10
2-7 Información sobre colaboradores	74-83
2-9 Estructura de gobernanza y composición	11-16
2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	34
2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	35
2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	36
2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	31

2-15 Conflictos de interés	41
2-19 Políticas de remuneración	41
2-20 Proceso para determinar la remuneración	41
2-21 Ratio de compensación total anual	78
2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	25
2-23 Compromisos y políticas	24
2-24 Incorporación de los compromisos y políticas (sostenibilidad, conducta, ética)	24
2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	24
2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	31-32
2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	26
2-28 Afiliación a asociaciones, alianzas, membresías	17
2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	32
2-30 Convenios de negociación colectiva y Asociación interna	81
TEMAS MATERIALES	
GRI 3: Temas Materiales 2021	
3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	24
3-2 Lista de temas materiales	24
3-3 Gestión de los temas materiales	24
3-4 Partes interesadas y mecanismo de relacionamiento	32-34

Económicos	
GRI 201: Desempeño económico 2016	
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	10, 43-45
Ambiente	
GRI 302: Energía 2016	
302-1 Consumo energético dentro de la organización	55
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	65-66
304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	68
304-3 Hábitats protegidos o restaurados	66
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	68
GRI 305: Emisiones 2016	
305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	60
305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	61
305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	61
305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	51

305-5 Reducción de las emisiones de GEI	61
GRI 306: Residuos 2020	
306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	51
306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	51-54
306-3 Residuos generados	51
306-4 Residuos no destinados a eliminación	51
Social	
GRI 401: Empleo 2016	
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	77
401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	75
401-3 Permiso parental (maternidad y paternidad)	78
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	
403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	90
403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	91-93
403-3 Servicios de salud en el trabajo	94
403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	95

403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	95
403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	95
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	97
403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	90
403-9 Lesiones por accidente laboral	93
403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	93
GRI 404: Formación y educación 2016	
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	82-83
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	83
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	75-76
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	
412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	73-74
GRI 413: Comunidades locales 2016	
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	98-104

INFORME de SOSTENIBILIDAD 2024

COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ, S.A.



PLANTA HIDROELÉCTRICA
BELÉN



TRIPLE UTILIDAD