

COMPAÑIA NACIONAL
DE FUERZA Y LUZ, S.A

2020

INFORME DE SOSTENIBILIDAD



Informe de Sostenibilidad 2020

Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A.

Segundo Informe

CRÉDITOS

COMPENDIO Y EDICIÓN DE INFORMACIÓN

José Pablo Cob Barboza, Unidad de Sostenibilidad.

Patricia Alfaro Chaves, Responsabilidad Social.

Cristian Cortés Porras, Dirección de Estrategia y Desarrollo del Negocio.

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

Patricia Alfaro Chaves, Coordinadora de Responsabilidad Social.

FOTOGRAFÍA

Jimmy Arriola Barrantes, Grupo ICE.

Maycol Solórzano Sánchez, CNFL.

Patricia Alfaro Chaves, CNFL.

Unidad de Comunicación Empresarial, CNFL.

ICONOGRAFÍA

Recursos disponibles en Flaticon.com.

Agradecimiento a todas las personas que colaboraron con la información y su aporte a la sostenibilidad de la CNFL.

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



CONTENIDO

pág

GOBERNANZA 06

- Perfil de la empresa 06
- Estados financieros 11
- Estrategia 13
- Gestión de Riesgos 15
- Ética 17
- Respuesta ante la pandemia 18
- Partes interesadas 21
- Temas materiales 23
- Aportes a los ODS 25

AMBIENTE 32

- Gestión de residuos 32
- Consumo energético 33
- Biodiversidad 33
- Agua 34
- Emisiones 34

SOCIAL 35

- Talento Humano 35
- Salud y seguridad laboral 36
- Comunidades 38
- Eficiencia energética 39



Mensaje de nuestro Gerente General

102-14

En el año 2020, desde la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A., presentamos nuestro primer Reporte de Sostenibilidad, correspondiente al período 2019. Hoy, con mucha satisfacción, el lector tiene acceso al segundo Reporte de Sostenibilidad, basado en el estándar del Global Report Initiative (GRI), correspondiente al año 2020.

El año 2020 será recordado en la historia como un punto de inflexión, donde la humanidad experimentó su debilidad ante la dinámica ocasionada por la pandemia y los efectos del COVID-19. Cada organización tuvo que reinventar su operación, sus actividades y sus capacidades. En nuestro caso, manteniendo nuestro compromiso con los clientes, con la sociedad, con la seguridad de las personas trabajadoras y el ambiente.

El impacto del COVID-19 en el año 2020, **para la CNFL, generó una respuesta asertiva de nuestro sistema de atención de emergencias, que mantuvo operación activa desde marzo de 2020 hasta la fecha presente, pues el desafío aún no ha terminado.** Esto permitió sobreponerse al impacto directo, cuando nuestros trabajadores se

fueron afectando por los efectos de la enfermedad, lograr una re-inserción responsable, pero también mantener nuestra operación, nuestras metas y los mejores estados financieros en los últimos ocho años. Con utilidades mayores a los 4.300 millones de colones, el año 2020, a pesar de una grave crisis económica en el país, logramos sobreponernos con éxito.

Tuvimos importantes desafíos en el componente de seguridad y salud en el trabajo, que se detallarán en el reporte, mantener los estándares de operación internacional conforme a las normas ISO 9001, 14001 y 45001, así como un detallado reporte de nuestra huella de carbono y su neutralización, según la norma 14064 e INTE B5. Evaluamos la responsabilidad social desde la operación de la empresa, para lograr resultados que enorgullecen a la administración de la empresa y a sus trabajadores.

Todo esto lo logra una empresa que cumple, en el 2021, 80 años de servicio, y que se mantiene robusta, fuerte y responsable ante una sociedad, urgida de servicio eléctrico continuo y de calidad.

Víctor Solís Rodríguez

Gerente General



Con el presente informe se muestran los resultados obtenidos por las acciones realizadas por la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A, del 1° de enero al 31 de diciembre de 2020 en materia de Sostenibilidad.

La CNFL, como empresa de servicio público y parte del Grupo ICE, se ha propuesto rendir cuentas de su trabajo a diferentes partes interesadas en múltiples formatos. Este año 2021 generamos un informe de lo actuado en el período anterior tomando **como referencia al GRI (Global Reporting Initiative) (ver anexo con tabla con indicadores referenciados)**.

Desde el año 2004 la empresa cuenta con sistemas de gestión empresarial, que le han permitido ir certificando en las normas ISO 9001, de gestión de la calidad, ISO 14001, de gestión ambiental e

ISO 45001 para la salud y seguridad en el trabajo. Además, es una empresa Carbono Neutral en todas sus operaciones y cumple con los requerimientos legales de control interno y gestión de riesgos. Anualmente presenta sus estados financieros auditados.

Actualmente la organización se encuentra en proceso de alineamiento de sus actividades con la norma ISO 26000 y la norma INTE G35, lo que contribuye a desarrollar y comunicar las acciones que sostenibilidad económica, social y ambiental como empresa dedicada al suministro del servicio eléctrico. Con el desarrollo de este reporte se espera contar con una dinámica que fortalezca la transparencia y rendición de cuentas.

Patricia Alfaro Chaves, Responsabilidad Social
José Pablo Cob Barboza, Sostenibilidad

Contacto
palfaro@cnfl.go.cr
jpcob@cnfl.go.cr



PERFIL DE LA EMPRESA

102-02 102-03 102-04 102-05 102-06

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

Nuestra área de cobertura corresponde a 932,49 km², en la que se registra un total de electrificación de 100%, para un total de 567.718 servicios facturados (clientes).

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**.

La CNFL nació en 1941, fruto de un esfuerzo político por nacionalizar los servicios eléctricos a la ciudadanía, dejando atrás la propiedad privada y garantizando la cobertura total, incluyendo a los grupos sociales menos favorecidos económicamente

Productos y servicios prestados:

1. Distribución y comercialización de energía eléctrica.
2. Alquiler de Postes, Ductos, Transformadores.
3. Ingresos por Tarifas T-MTB.
4. Generación Distribuida.
5. Servicios Comerciales.
6. Estudios de Ingeniería de Infocomunicaciones.
7. Asesorías, estudios y formación ambiental.
8. Auditorías Energéticas.

TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

La Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. (en adelante CNFL) a través del sitio web, dispone de información completa, pública, proveniente de fuentes primarias, actualizada en tiempo, de libre acceso, en formatos abiertos como: PDF, con licencia libre de uso y sin costos de utilización.

Basado en los requerimientos del Índice de Transparencia del Sector Público. Acceda a todos los datos: <https://www.cnfl.go.cr/transparencia-empresarial>

MISIÓN

“Brindar soluciones integrales de energía, para el desarrollo sostenible, y el bienestar de nuestros clientes”

VISIÓN

“Ser la Empresa referente en distribución eléctrica urbana de la región, con soluciones integrales, innovadoras y competitivas”

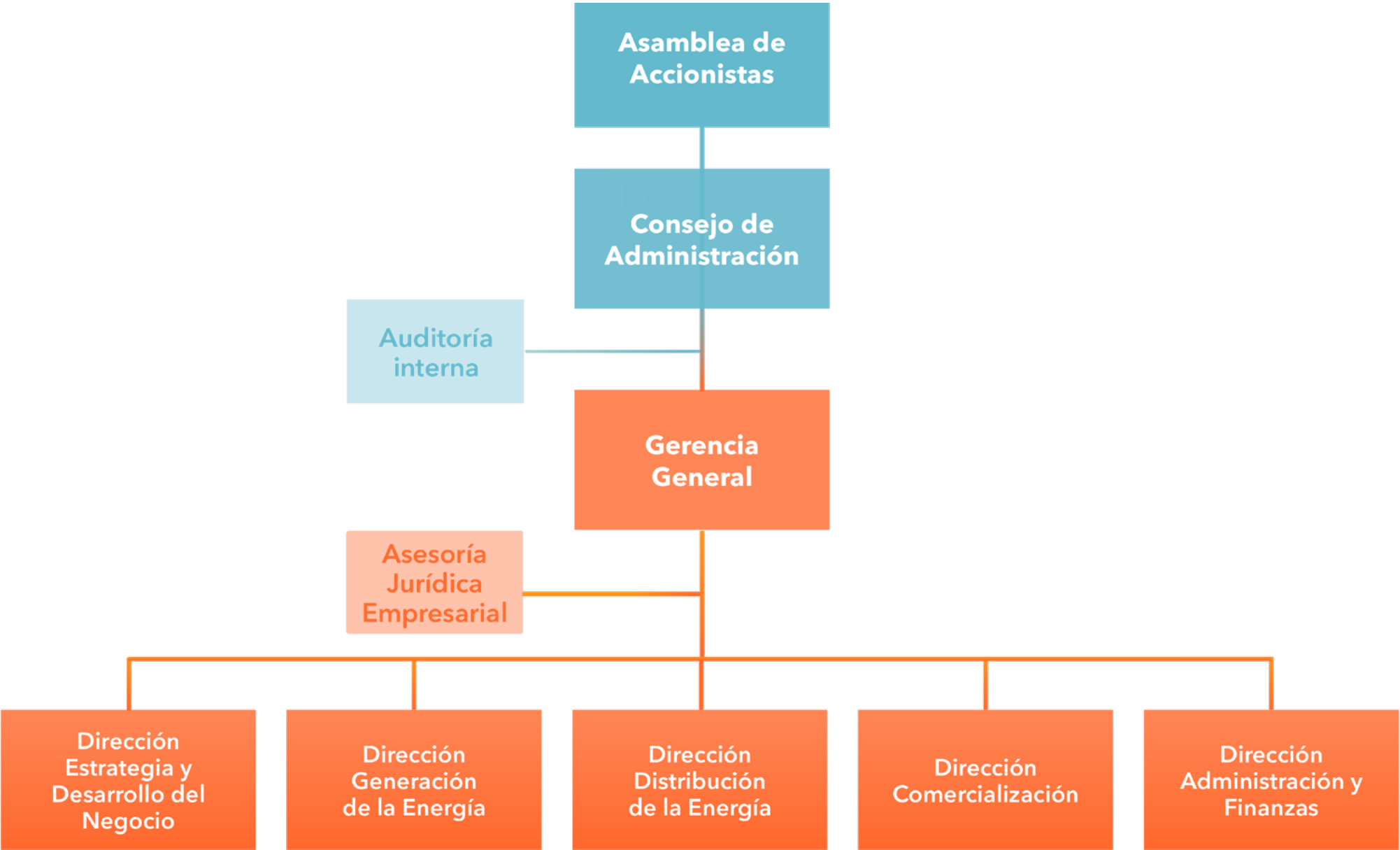
PROPUESTA DE VALOR

CNFL, un socio estratégico para nuestros clientes desde 1941. Brindamos soluciones integrales para su negocio o residencia en todos nuestros servicios:

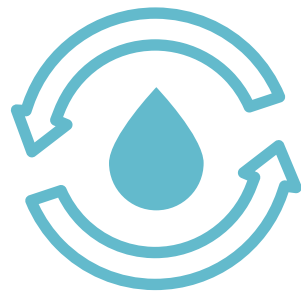
- Atención ágil y oportuna.
- Servicios innovadores, diseñados según sus necesidades.
- Calidad y continuidad del suministro eléctrico.
- Sostenibilidad en todas nuestras operaciones.

CERTIFICACIONES INTERNACIONALES

Calidad: ISO 9001.
Ambiente: ISO 14001.
Salud y Seguridad en el trabajo: ISO 45001.



31 JEFATURAS
26 84% HOMBRES
05 16% MUJERES



GENERACIÓN

98,83% CONFIABILIDAD OPERATIVA ■

92,80% DISPONIBILIDAD PLANTAS ■

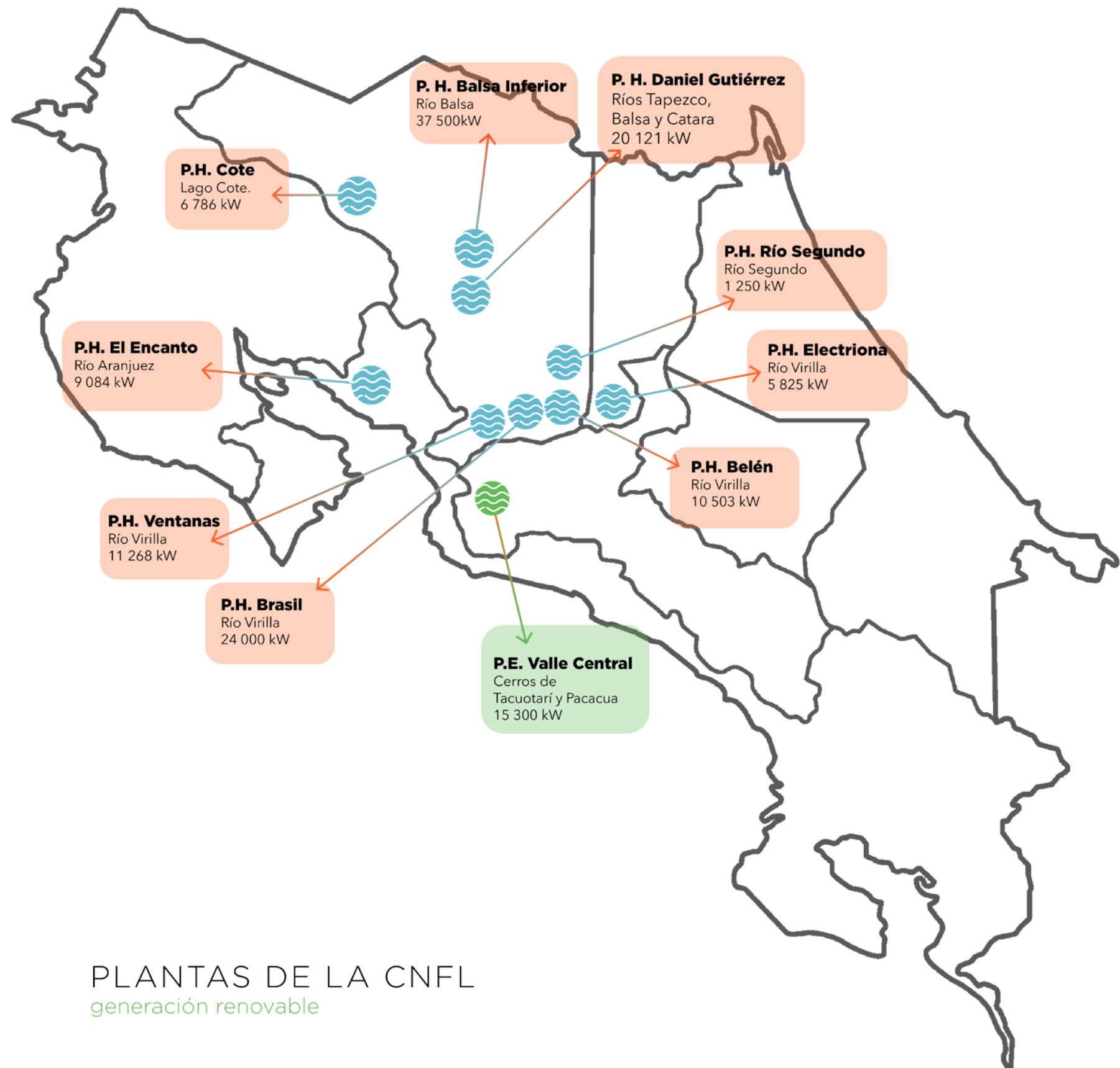
142 000 CAPACIDAD INSTALADA (kW)

09 PLANTAS HIDROELÉCTRICAS

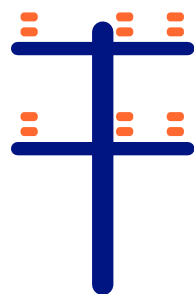
01 PARQUE EÓLICO



Nuestras plantas de generación eléctrica sólo utilizan fuentes renovables contribuyendo con los objetivos de carbono neutralidad.



PLANTAS DE LA CNFL
generación renovable



DISTRIBUCIÓN

199,5 CAPACIDAD
INSTALADA (MVA)

100% COBERTURA
ELÉCTRICA

932,49 ÁREA DE
COBERTURA (km)

3,51 DPIR (horas) ■

5,67 FPI (veces) ■

7 071,62 LÍNEAS DISTRIBUCIÓN Km
2020: 65,20Km ■

93 413 LUMINARIAS INSTALADAS
2020: 1704 ■

DPIR: Duración promedio de interrupciones en la red
FPI: Frecuencia promedio de interrupciones



Inicio de las Obras de Cincunvalación, 2020 (antes de COVID-19)

PROYECTOS E INICIATIVAS CLAVES

203-1

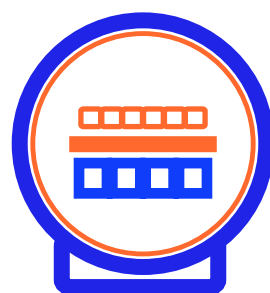
Proyecto reconstrucción integral de la red de distribución eléctrica (RIDE), Sector Guadalupe, Moravia (PRGM)

AVANCE 2020 META: 89%
REAL: 82% Nivel de cumplimiento: 92,13%

El PRGM consiste en la reconstrucción de la red de distribución de la CNFL en un área de 7,85 km² para beneficio de 17 290 clientes, e involucra labores desde la etapa de diseño hasta la puesta en operación, considerando el aprovisionamiento de los equipos necesarios para el correcto funcionamiento del sistema de distribución eléctrica.

La necesidad de realizar el presente proyecto se debe a que el sector de Guadalupe Moravia cuenta con redes eléctricas que tienen un alto grado de obsolescencia y que alimentan sectores urbanos que son de gran importancia para la empresa.

Esta obra viene a solventar progresivamente la problemática de caducidad de la red eléctrica en sectores de gran importancia desde el punto de vista de distribución y venta de energía para la CNFL y además permite disminuir la incidencia de averías ante la exposición constante de las redes a condiciones climáticas y averías ocasionadas por agentes externos y por una falta de equipos de protección adecuados, es decir que permitirá aumentar los respaldos operativos de la red para mejorar la calidad del servicio eléctrico.



COMERCIALIZACIÓN

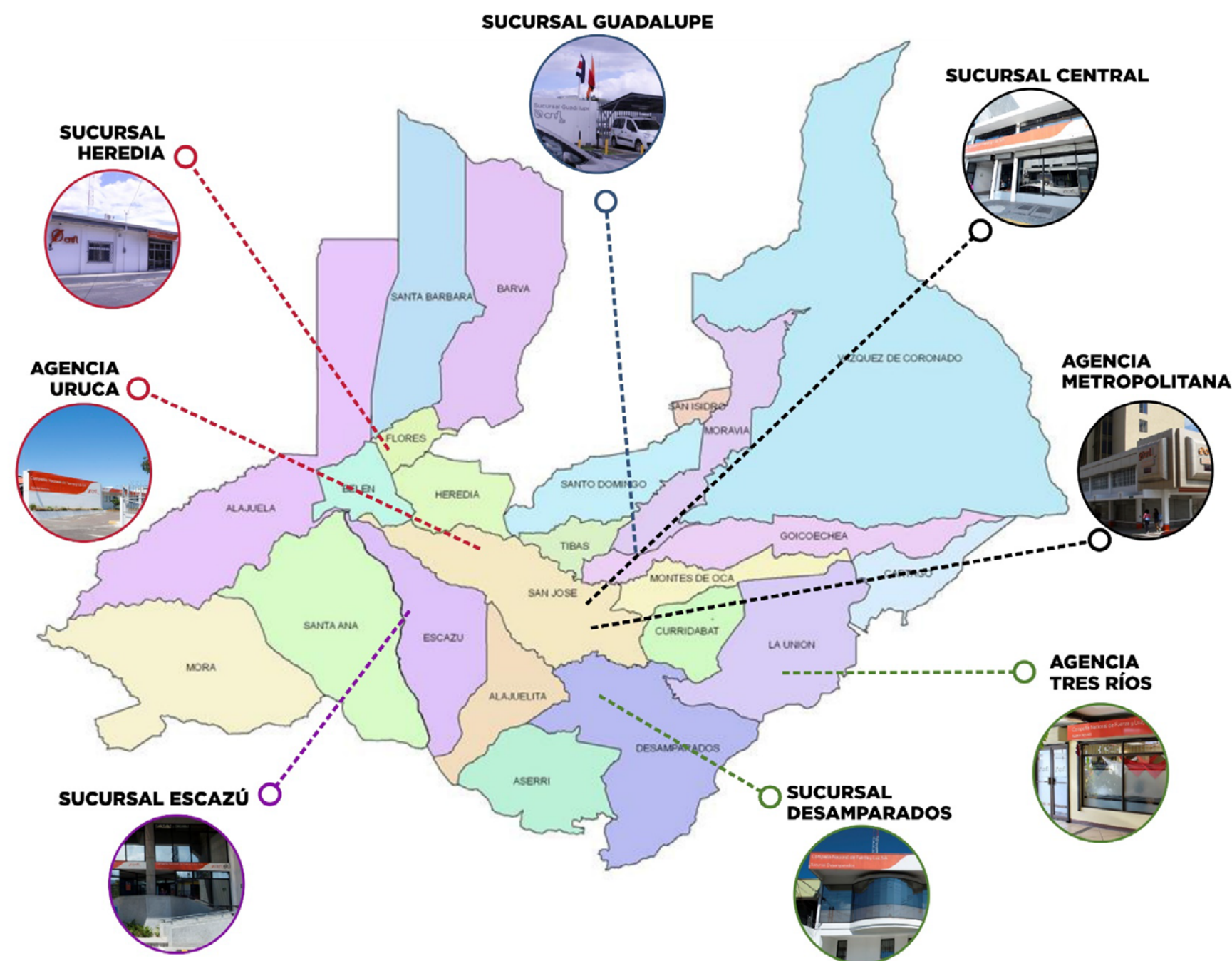
1,33 INSTALACIÓN
días hábiles NUEVOS SERVICIOS
580 708 CLIENTES

Proyecto Sistema de Medición de Infraestructura Avanzada AMI

AVANCE 2020 META: 129 432
REAL: 116 428 Nivel de cumplimiento: 89,93%

Durante el 2020 se alcanzó la cantidad de 116 428 clientes adicionales con sistemas de medición avanzada instalados (AMI) con lo cual el porcentaje de cumplimiento de la meta para el 2020 es de 89.93%. Del total de medidores, 86 478 corresponden a medidores instalados mediante el esquema del servicio administrado contratado al ICE y 29 950 fueron adquiridos e instalados con fondos propios de la CNFL.

Dentro del programa general a concluir para el año 2022, que corresponde a la instalación total de 434 578 medidores AMI en los clientes del servicio eléctrico, la CNFL cuenta con un total de 190 667 clientes con medidores AMI instalados al 31 de diciembre 2020, lo que corresponde a un 43.87% de la meta total establecida.



05 SUCURSALES - 03 AGENCIAS - 01 MODULO



ESTADOS FINANCIEROS

(auditados a diciembre 2020).

Ver detalle de estados financieros actuales: cnfl.go.cr

102-31 102-45 201-01

201-1 Valor económico directo generado y distribuido



4 490
MILLONES CRC

INGRSOS
SERVICIOS NO REGULADOS (CRC)

VENTAS POR SECTOR

133 220 MILLONES CRC	RESIDENCIAL
140 933 MILLONES CRC	COMERCIAL
38292 MILLONES CRC	INDUSTRIAL
17 752 MILLONES CRC	OTROS



COSTOS Y GASTOS OPERATIVOS

206 508 MILLONES CRC	COMPRAS DE ENERGÍA
9 774 MILLONES CRC	GENERACIÓN
21 434 MILLONES CRC	DISTRIBUCIÓN
20 575 MILLONES CRC	COMERCIALIZACIÓN
30 946 MILLONES CRC	ADMINISTRATIVOS
32 566 MILLONES CRC	DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN

ESTADO CONSOLIDADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

En el ámbito financiero, durante el 2020, **los ingresos de operación a diciembre 2020 aumentan en un 0,04% debido al ajuste tarifario aprobado en el 2019**, por el Costo Variable de Generación (1,59%), así como la actualización de la base tarifaria (precio de venta) por parte de ARESEP a partir del mes de abril 2019, misma que no se actualizaba desde el periodo 2015. Los otros ingresos presentan una disminución de un 34,44%, debido al ajuste que se registró en 2019 en la provisión por concepto de multas e intereses por la resolución del litigio respecto del contrato con INABENSA.

Para el año 2020, los costos de operación controlables, presentan una disminución de un 8,48% del periodo 2019 al 2020, dicha disminución corresponde a la disminución en el retiro de activos del Sistema de Distribución y los esfuerzos en la contención del gasto, así como los nuevos lineamientos a raíz de la pandemia.

Los Gastos Financieros para el periodo 2020 disminuyeron en 20,30% con respecto al período 2019, debido a la disminución en las tasas de interés y la fluctuación en el tipo de cambio.

Para el cierre del periodo 2020 **se muestra una utilidad neta de 4 388 MCRC**. Este resultado se debe principalmente a:

- 1) Aprobación de ajuste tarifario para el periodo completo 2020, así como la actualización de la base tarifaria a partir de abril 2019.
- 2) Una mayor generación en nuestras plantas eléctricas y por ende una menor compra de energía.
- 3) Los esfuerzos de contención del gasto que se vienen aplicando desde el periodo 2016, pero también producto de los lineamientos a raíz del COVID-19.

- 4) Un ajuste al impuesto sobre la renta diferido
- 5) Una disminución en la tarifa por compra de energía al ICE.

Se presenta un aumento tanto en las cuentas por cobrar como en las cuentas por pagar, a raíz de la crisis sanitaria por COVID 19.

Para cierre del periodo 2020 se presenta una disminución en el efectivo, debido a que se tenía programada una reestructuración de la deuda a corto plazo para el mes de junio, por diversos motivos, el crédito se traslada para su formalización en el periodo 2021, lo que implicó que se atendieran las amortizaciones de los créditos con recursos propios, provocando gran parte de esta disminución. Importante indicar también, que la emergencia generada por la COVID-19 provocó una disminución en los ingresos que obligó a un manejo muy estricto del flujo de caja para poder operar normalmente y cubrir todas nuestras obligaciones.

INDICADORES CLAVES DE GESTIÓN

102-31

Referente a los indicadores claves de gestión, que ayudan a evaluar y mejorar el *desempeño del sistema de distribución*, se han establecido dos indicadores utilizados internacionalmente para medir la eficiencia y eficacia del servicio que se brinda: Frecuencia Promedio de Interrupciones (FPI) y Duración Promedio de Interrupciones (DPIR). En términos del promedio registran un FPI de 5,67 veces y un DPIR de 3,51 horas acumulados. Como conclusiones anuales, en ambos indicadores no se logra la meta pues el FPI se sobrepasó en un 26% y el DPIR se excedió en 7 minutos.

Como elementos relevantes en la operación del sistema de distribución que incidieron en estos resultados, se tuvieron: la salida de operación de subestación Escazú, que obligo a respaldar a todos los

clientes servidos desde otras subestaciones, haciendo los circuitos más largos, e incrementando la probabilidad de falla de los mismos, y, por otro lado, se tuvo la salida de operación de la subestación Higuito, provocando un efecto similar. La pandemia limitó parcialmente el plan de mantenimiento durante 2 meses.

Los indicadores de *confiabilidad y disponibilidad de las plantas de generación eléctrica* se han mantenido en valores satisfactorios, mostrando 98,83% y 92,80% respectivamente. Estos indicadores no se programan por cuanto el esquema de operación de las plantas se hace considerando la disponibilidad del recurso agua o viento.

Dentro de los *proyectos claves*, se continua con la ejecución de Proyecto reconstrucción integral de la red de distribución eléctrica (RIDE), Sector Guadalupe- Moravia (PRGM), el cual alcanzó un avance de un 82% habiéndose programado un 89% para el 2020. Este proyecto ha sido impactado por las medidas tomadas producto de la emergencia. Se estima que este proyecto este concluyendo en el transcurso del 2021. Se concluyó la instalación de medidores AMI mediante el servicio administrado con el ICE en el sector sur oeste de la zona servida, atendida por la Sucursal Escazú.

En cuanto al *desarrollo sostenible*, la CNFL ha elaborado y aprobado el Plan de Gestión Ambiental Empresarial, el cual cumple con los requerimientos de la legislación ambiental vigente (Decreto 36499-MINAE, por ejemplo), la norma **INTE-ISO 14001:2015** (en su apartado de objetivos metas y programas); y las normas INTE-ISO 14064 e INTE 12-01-06:2016, para definir la **Carbono Neutralidad**, siendo que todas las operaciones de la empresa son C-Neutrales.

Referente al aporte que realiza la CNFL al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible, **se contribuye directa e indirectamente en 12 de esos objetivos, los cuales están vinculados a la cadena de valor de la empresa.**

ESTRATEGIA

102-15 102-26 102-27 102-28 102-29 102-31 102-32

Para la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A (CNFL) es de suma importancia aprovechar las oportunidades, que brinda el entorno externo, hacer frente a las amenazas, reforzar las fortalezas y disminuir las debilidades. Siendo una subsidiaria del Instituto Costarricense de Electricidad, resulta vital su alineamiento con la Estrategia 4.0 del Grupo ICE. Los nuevos cambios en el entorno político, económico, social, tecnológico, legal y de competencia, obligan a un autoanálisis con el propósito de plantear alternativas de mejora en beneficio de los clientes y teniendo presentes los requerimientos de otras partes interesadas.

Como parte del trabajo de revisión y actualización de la Estrategia Empresarial CNFL en el 2020 se hace una revisión y se remozaron la misión, la visión, los valores empresariales, así los objetivos estratégicos de las perspectivas financieras, de clientes, procesos internos y aprendizaje y crecimiento. La coyuntura demanda eficiencia, eficacia, calidad, economía, rendición de cuentas y una gestión integral empresarial, todo fundamentado en brindar una excelente experiencia al cliente a lo largo de toda la cadena de valor.

Para la elaboración de la Estrategia Empresarial 2019-2023 la Gerencia General, en coordinación con la Dirección de Estrategia y Desarrollo del Negocio, desarrolló un plan de trabajo con diferentes etapas.

Equipo coordinador

Con el aval de la Gerencia General, la Dirección de Estrategia y Desarrollo del Negocio en coordinación con la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial conformó el equipo de trabajo responsable de impulsar, coordinar, analizar, evaluar y sistematizar los resultados que se obtuvieron del análisis realizado para cada uno de los factores (PESTAL, FODA, factores críticos de éxito, riesgos, partes interesadas).

Responsabilidades de la Dirección Empresarial

La Gerencia y la Dirección Empresarial tuvieron la responsabilidad principal la de identificar el compromiso que tiene para la organización en el análisis de su contexto. Además, validaron el equipo de expertos de quienes se obtuvo la información y fueron los responsables de revisar e incorporar temas en la estrategia, como resultado del análisis de contexto.

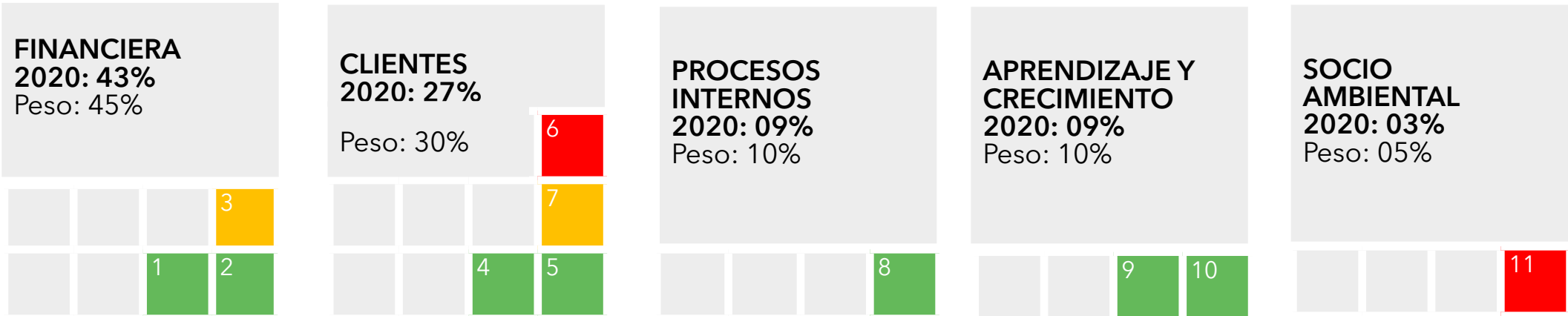
Estrategia versión 02: impacto de la pandemia

Ante la situación imperante a nivel del país, la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, en coordinación con la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio, **determinó que la CNFL podría sufrir impactos importantes en su accionar por lo tanto se elaboró una hoja de ruta para iniciar el análisis de la revisión de la estrategia empresarial.** Este trabajo comenzó a partir del mes de marzo del 2020.

La propuesta metodológica se presentó a la Gerencia General para su aprobación. Posteriormente cada responsable de las metas de los indicadores estratégicos realizó el análisis respectivo de cara al impacto que estaba generando la emergencia nacional y las respectivas medidas sanitarias.

Paralelamente, el **equipo de Gestión Integral de Riesgos realizó junto a las Direcciones responsables de las perspectivas talleres para la revisión de los riesgos, estratégicos, partiendo de las siguientes tres variables: impacto de la emergencia nacional COVID-19, evaluación de los controles, cambio de metas e indicadores estratégicos y actualización del Plan Financiero 2020,** aprobado en Sesión ordinaria n°2504 del 12 de mayo por el Consejo de Administración y rige a partir del mes de mayo.

Plan Estrategico Empresarial 2020 Desempeño 92%



Por otro lado, en la Sesión Ordinaria No. 2502, del 23 de abril del 2020 Capítulo II artículo 3°, el Consejo de Administración instruyó a la administración para que se conformara una Comisión interdisciplinaria de alto nivel de la empresa, con el fin de revisar y proceder con los ajustes necesarios a la Estrategia Empresarial de CNFL y alinearla con la Estrategia Corporativa 4.0. Se consideró el impacto que está ocasionando la pandemia a nivel nacional y el cambio de la estructura organizacional del ICE en concordancia con el Reglamento Corporativo de Organización vigente.

La Gerencia General de la CNFL en acatamiento del acuerdo, conformó la Comisión Interdisciplinaria para continuar con la revisión de la Estrategia Empresarial.

- La Comisión quedó conformado por:
- Gerencia General
 - Directores
 - Representantes de la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial
 - Jefatura de la Unidad Financiera contable
 - Jefatura Área Presupuesto

Este grupo de trabajo se encargó de revisar, analizar y aprobar la información presentada por cada Dirección y con lo cual se conformó el documento que constituye la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023 para obtener su versión V-02.

Plan Estratégico 2020: **el desempeño acumulado de la Estrategia muestra un 92% de avance, resaltando como punto alto el porcentaje de avance de la perspectiva financiera, que alcanzó un 95% del progreso esperado.**

Para mayor detalle sobre la estrategia vigente, visite el sitio de transparencia: [Informes Institucionales](#)

Direccionamiento Estratégico

Cada objetivo cuenta con una meta anual del 2019 al 2023. Asimismo, el equipo de planificación realiza un análisis de periodo con el fin de ajustar los objetivos e indicadores de contribución que competen en cada perspectiva, según dirección y responsables. A continuación el desempeño individual de cada objetivo estratégico 2020:

PERSPECTIVA FINANCIERA

OE 1. Asegurar la sostenibilidad financiera de la empresa. Desempeño 2020: 100%

EF 2. Rentabilizar las inversiones del negocio de electricidad y servicios no regulados. Desempeño 2020: 100%

OE 3. Mejorar el flujo de caja. Desempeño 2020: 93.67%

PERSPECTIVA CLIENTES

OE 4. Reducir los tiempos de instalación de soluciones y atención post venta en los diferentes segmentos de clientes. Desempeño 2020: 98%

OE 5. Atraer, retener y fidelizar los clientes. Desempeño 2020: 97%

OE 6. Incrementar la cantidad de productos y servicios del portafolio. Desempeño 2020: 73%

OE 7. Índice de estudios de satisfacción del cliente Desempeño 2020: 87%

PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS

OE 8. Optimizar los procesos internos mediante la modernización y transformación digital Desempeño 2020: 92.5%

PROCESOS APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

OE 9. Mejorar el bienestar y desempeño de los colaboradores. Desempeño 2020: 100%

OE 10. Mejorar las competencias estratégicas y de liderazgo en el recurso humano. Desempeño 2020: 100%

PERSPECTIVA SOCIOAMBIENTAL

OE 11. Fomentar la creación de valor implementando un modelo integral de sostenibilidad Desempeño 2020: 65% (*)

Se mide mediante 03 indicadores y uno de ellos no se realizó. ISA 11.2 Número de centros de recarga rápida instalados (desempeño de 0%). ISA 11.3 Cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas pertinentes (desempeño de 100%). ISA 11.4 Plan Integral de Sostenibilidad (social y ambiental) (desempeño de 95%).



Análisis estratégico e identificación de riesgos

102-15 102-26 102-27 102-28 102-29 102-30 102-31 102-32

La Valoración de Riesgos Estratégicos se realizó en alineamiento con la Estrategia Empresarial 2019-2023 de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A, como parte del plan de trabajo desarrollado en diferentes etapas para la implementación de la Estrategia, siendo la identificación de los riesgos estratégicos una de éstas, definidas por la Gerencia General, en coordinación con la Dirección de Estrategia y Desarrollo del Negocio.

El análisis efectuado permitió conocer, analizar y orientar oportunamente los temas del entorno, constituyéndose en un insumo para la toma de decisiones dentro de la Dirección del Sistema de Gestión Integrado (DSGI). El proceso se llevó a cabo con un equipo de expertos por cada una de las perspectivas estratégicas, se identificó, analizó, evaluó, se propusieron planes de tratamiento y se oficializó y comunicó a toda la empresa.

El análisis efectuado al cierre del 2020 indica que continúa presentándose un impacto en el riesgo empresarial dada la Emergencia Sanitaria del COVID-19; por lo que se realizaron los ajustes correspondientes en el Plan Financiero, Plan Estratégico, Riesgos y los Planes de Tratamiento Empresariales.

PERSPECTIVA FINANCIERA

- RE-OEF 1.1 Reducción de margen EBITDA.
- RE-OEF 1.2 Reducción de margen operativo.
- E-OEF 1.3 Reducción de margen neto sobre la meta anual
- RE-OEF 1.4 Riesgo tarifario.
- RE-OEF 1.5 Reducción de ingresos por la venta de nuevos productos y servicios.
- RE-OEF 1.6 Reducción de ingresos por pérdidas no técnicas de energía.
- RE-OEF 2.1 y 2.2 Reducción del rendimiento de activos en operación y de los servicios no regulados.
- RE-OEF 3.1 Riesgo de liquidez.
- RE-OEF 3.2 Riesgo de no renegociación de la deuda
- RE-OEF 3.3 Riesgo Cambiario

PERSPECTIVA CLIENTES

- RE-OEC 4 Aumento de los tiempos de atención e instalación de servicios de los diferentes segmentos de clientes.
- RE-OEC 5 Ineficaz estrategia ARF
- RE-OEC 6 Brecha en el portafolio de servicios del negocio
- RE-OEC 7 Insatisfacción de los clientes según segmento

PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS

- RE-OEP 8 Ineficiencia en la optimización de los procesos según la metodología establecida.

PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

- RE-OEAC 9.1 Gestión no efectiva del talento humano
- RE-OEAC 9.2 Inadecuada Gestión Ética en la CNFL.
- RE-OEAC10 No reducir las brechas en competencias estratégicas

PERSPECTIVA SOCIO-AMBIENTAL

- RE-OESA 11.1 Inadecuada implementación del modelo integral de Sostenibilidad (ambiental y social)
- RE-OESA 11.2 Inadecuado relacionamiento con partes interesadas.

Funciones del máximo órgano

Según lo indica el Reglamento Interno del Consejo de Administración en su Artículo 4.- Deberes del Consejo de Administración.

Son deberes del Consejo de Administración:

Adoptar las medidas necesarias para el adecuado funcionamiento, mantenimiento, perfeccionamiento y evaluación del Sistema de Control Interno y Gestión Integral de Riesgos.

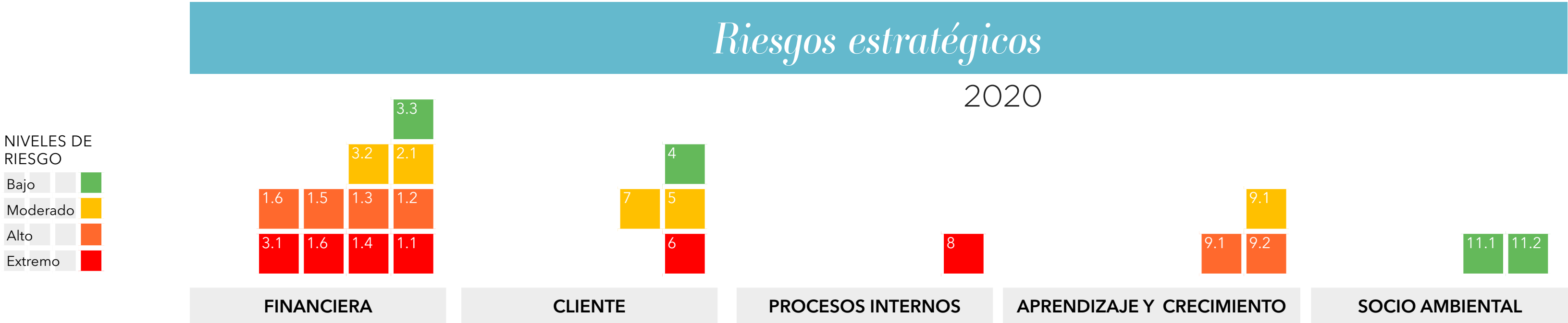
Asimismo, el Jerarcas y titulares subordinados son los trabajadores encargados del desarrollo, implementación, funcionamiento, monitoreo y seguimiento del GIR de una manera eficiente, según lo establece la Ley General de Control Interno, Ley N° 8292, artículo 19, el cual manifiesta:

“Artículo 19. Responsabilidad por el funcionamiento del sistema. “El jerarca y los respectivos titulares subordinados de los entes y órga-

nos sujetos a esta Ley, en los que la Contraloría General de la República disponga que debe implantarse el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional, adoptarán las medidas necesarias para el adecuado funcionamiento del Sistema y para ubicarse al menos en un nivel de riesgo institucional aceptable”.

La frecuencia es permanente con la que se administra la gestión del riesgo en la CNFL, **se realizan avances mensuales con reportes trimestrales a la Dirección Empresarial y al Consejo de Administración.**

A continuación, se detallan en el mapa de calor los impactos extremos, altos, moderados y bajos de los riesgos por perspectivas según su consecuencia y probabilidad.



Ética e integridad

102-16 102-17

Compromiso
Integridad
Eficiencia
Excelencia
Innovación

Ética e integridad

[Visite sitio web](#)

La CNFL ha definido en su estrategia empresarial 2019-2023 los valores empresariales: Compromiso, Integridad, Eficiencia, Excelencia e Innovación. A través de un proceso de gestión ética se ha logrado sistematizar, operacionalizar e interiorizar los valores empresariales en los procesos de la empresa. La Gerencia General ha asignado a la Comisión de Ética y Valores la tarea de liderar el proceso de gestión ética.

Se cuenta con instrumentos de gestión ética oficializados como el Código de Ética y Conducta y la Política Ética, estos documentos están a la disposición de las personas trabajadoras y se pueden acceder en la intranet de la empresa. La formulación de estos instrumentos se realizó con la participación activa del personal como fuente de información veraz.

En el 2020 se **proporcionó a las personas trabajadoras de la CNFL y otras partes interesadas información sobre los valores empresariales.**

Para el cumplimiento de esta meta se ejecutaron las campañas: Momento "OFF" del Día, Consejos para Teletrabajar de manera exitosa, Ante la emergencia #somos valores y Nuestros valores como pilares de la sostenibilidad. Las campañas de comunicación se realizaron en coordinación con: Unidad Comunicación Empresarial, Área Eficiencia Energética, Programa Teletrabajo, Unidad Sostenibilidad, Programa de Responsabilidad Social y Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente.

Algunas de las acciones de comunicación realizadas fueron:

- Divulgación de comunicados por medio de correo electrónico y APP Somos CNFL.
- Publicación de artículos en las revistas digitales de la empresa.
- Actualización de contenidos Portal Intranet, Empresarial y Redes Sociales.

- Reunión mensual SGI.
- Divulgación de los valores al cliente mediante el Sistema de Administración de Filas.
- Participación en el Programa Conexión CNFL Radio.

Además, **se ejecutaron actividades educativas** en el tema valores empresariales, Código de Ética y Conducta y otros para las personas trabajadoras de la empresa. Para el cumplimiento de esta meta se coordinó con el Proceso Capacitación el desarrollo del Curso Código de Ética y Conducta, con el objetivo de dar a conocer el contenido del Código de Ética y Conducta.

En el año 2020 se impartió la **capacitación a un total de 562 personas trabajadoras en esta acción formativa para un total de 1124 horas de capacitación.** El curso se desarrolló en modalidades virtuales y semipresencial mediante la herramienta Skype Empresarial.

En otros temas de capacitación relacionados con el cumplimiento de los compromisos éticos empresariales, se realizaron 5 acciones de capacitación externa con una participación de 58 personas trabajadoras para un total de 107 horas de capacitación. Estas acciones se realizaron con el apoyo de la Comisión Nacional de Ética y Valores.

Asimismo, se **incorporó la ética a los Sistemas de Gestión Empresarial.** Para el cumplimiento de esta meta se desarrollaron las siguientes actividades: actualización de los instrumentos de gestión ética, capacitación e inducción. Promover la participación de las personas trabajadoras en la actividad Mi Compromiso Ético, se registró la participación de 546 personas.

Reconocimiento externo. La CNFL fue reconocida con el 100% de participación en las Sesiones Mensuales de Coordinadores y Enlaces de la Comisión Nacional de Ética y Valores.



Respuesta ante la pandemia

102-30

Operación y adaptación durante la pandemia por COVID-19

La pandemia por COVID-19 fue reconocida por la Organización Mundial de la Salud a inicios de 2020, y llevó a declarar una condición de emergencia nacional en Costa Rica 42227-S del 10 de marzo de 2020. Esto reorganizó las condiciones del país y consecuentemente de la empresa. Para tal fin, activó lo dispuesto en su Manual para el Centro de Operaciones de emergencia, y emitió los criterios técnicos y sanitarios desde el Comité Operativo de Crisis.

A continuación se presentan los siguientes aspectos:

1. Acciones del Comité Operativo de Crisis.
2. Impacto sanitario 2020.
3. Comunicación durante la pandemia.
4. Teletrabajo.
5. Adaptación del servicio al cliente y operaciones en la red eléctrica.

Comité Operativo de Crisis

Desde el 10 de marzo de 2020, la CNFL opera en modalidad restringida, considerando para decisiones críticas, la figura del Comité Operativo de Crisis, coordinador de los procesos de atención de emergencia. Esto por la condición de emergencia nacional, vigente durante el resto del año, por la pandemia por COVID 19.

Esto ha llevado a las siguientes decisiones:

1. Activación de la modalidad de Teletrabajo por Condición Determinada, que llevó a ajustar las labores administrativas prioritariamente por vía del teletrabajo a más de 900 trabajadores de la empresa, y disminuir la exposición.
2. Fortalecer la atención virtual de los servicios al clientes, particularmente por la suspensión temporal de servicio presencial en agencias y sucursales desde marzo a junio de 2020.

3. Creación de la figura de Equipos de Reserva, para ajustar la operación de las áreas técnicas. Esto se mantuvo durante los meses de abril a julio de 2020, posteriormente se modificó a ajustes de horarios y sedes de trabajo.
4. Elaboración de los siguientes documentos críticos y de aplicación obligatoria (modificados 4 veces durante el año 2020):
 - a. **Protocolo para la gestión de casos COVID-19 manteniendo la Continuidad del Servicio.**
 - b. **Guía Técnica para la prevención y gestión del COVID-19.**
5. Campaña informativa (3) y video formación para la prevención del COVID-19.

Impacto sanitario de la Pandemia por el COVID-19

Durante el año 2020, la CNFL no solo se organizó para mantener la continuidad del servicio en atención a la pandemia. Se establecieron medidas sanitarias rigurosas, divulgación y formación relacionada con el tema.

El impacto sanitario de la pandemia llevó a dedicar, durante el 2020, uno de los centros médicos laborales, al seguimiento y registro de casos, lo que impactó en los programas de vigilancia de la salud.

El Protocolo para la Gestión de Casos COVID-19, clasificó los casos de la siguiente forma:

Nivel 1: Casos confirmados con la enfermedad.

Nivel 2: Sintomáticos sospechosos. Etapa que se determina anterior al Nivel 1 o descarte como caso, si resultaba negativo.

Nivel 3: Contactos directos, podrían posteriormente clasificar como Nivel 2 o 1, según la evolución, o descartarse al no mostrar síntomas.

Durante el 2020, se registraron los siguientes casos:

Nivel 1: 101 trabajadores.

Nivel 2: 95 trabajadores (pasaron a descartados).

Nivel 3: 126 trabajadores (pasaron a descartados).

Los meses más críticos de impacto de la pandemia fueron de agosto a noviembre 2020, después de eso, inició una baja sensible en el registro de casos, que se mantendría por los tres primeros meses del 2021.

Información adicional en <https://www.cnfl.go.cr/covid-19>

Comunicación a partes interesadas

La CNFL conforma un Comité de Comunicación con su respectivo Plan de Comunicación interna y externa.

Comunicación interna

WhatsApp y radio frecuencia

- Se crean los grupo y se envía información referente a la emergencia.
- Se crearon mensajes que fueron enviados a los radios .

Electronoticias

- Creación de micrositio Coronavirus.
- Se enviaron comunicados emitidos por el Comité Operativo de Crisis COC.

Intranet

- Se publicó toda la información referente a las campañas

Aplicación móvil Somos CNFL

- Se utiliza el banner principal
- Se publica información de las campañas
- Se visualiza la Reunión del SGI y las actividades referentes a la COVID-19.

Reuniones del SGI

- La CNFL y su respuesta ante el COVID-19.
- Teletrabajo una nueva normalidad en la CNFL.
- Gestión de la comunicación en tiempos de COVID
- La lección del año 2020... Aprendizaje.

Webinars

- ¿Cómo gestionar el estrés en teletrabajo y confinamiento?
- Buenas Prácticas en el Teletrabajo.
- Teletrabajo y crianza. *Consejos para manejar el teletrabajo cuando hay niños en casa*

Reporte gerencial

- Aciertos, retos y lecciones aprendidas del COVID-19
- ¿Cambiará el COVID-19 la forma de hacer las cosas
- Protocolos de la CNFL ante la detección de casos positivos de COVID-19.
- Impacto Financiero en la CNFL debido a la COVID-19
- Atención al cliente en tiempos de crisis
- Impacto del COVID-19 en la gestión del Talento Humano
- Respuesta de TI ante el impacto del COVID-19
- Estrategias para la atención durante la crisis por COVID-19
- Estrategias para garantizar la continuidad del servicio durante la crisis por COVID-19
- Acciones para garantizar la continuidad del servicio durante la crisis por COVID-19

Campañas internas

- “En la CNFL nos protegemos del COVID-19”
- “El valor de tu trabajo le da vida a Costa Rica”
- “Consejos para Teletrabajadores”
- “Campaña Guía Gestión del COVID-19”
- “Somos Valores”
- “Sin discriminar”
- “Simulacro Nacional Virtual”

Semana del Bienestar
(09 campañas principales y 13 subtemas "En la CNFL nos protegemos del COVID-19".

Canalización de consultas

Formulario para recibir consultas de parte del personal, con respecto al tema COVID-19, el cual fue habilitado en la Electronoticias y dentro de la sección “Servicios” en el App Somos CNFL.

Comunicación externa

La comunicación hacia los medios externos:

- Campañas y comunicados.
- Plan de medios.
- Video.
- Redes sociales.

Producción audiovisual

- 49 videos.
- 27 transmisiones.
- 106 diseños gráficos.
- 11 audios.

**¿Podré seguir
en teletrabajo?**

*¿Qué debo hacer
para formalizarlo?*

¿Cuáles
serán los
requisitos?



PROCESO DE FORMALIZACIÓN DEL TELETRABAJO



Si se ha hecho estas preguntas, le contamos:

Las jefaturas estarán identificando el personal cuyo puesto es apto para continuar en teletrabajo, por medio de un diagnóstico sobre la experiencia del teletrabajo producto del COVID-19. Coménteles su deseo de formalizar la modalidad de teletrabajo y ser incluido en este instrumento.

Para más información puede contactar al Programa de Teletrabajo

353 personas
en teletrabajo
MARZO



914 personas
en teletrabajo
ABRIL

PROGRAMA DE TELETRABAJO

Desde el año 2009 la CNFL cuenta con el Programa de Teletrabajo cuyo objetivo es ampliar las opciones laborales brindadas por la empresa, mediante la modalidad de teletrabajo, como instrumento para impulsar la modernización empresarial, reducir los costos, optimizar la infraestructura y potencializar el desempeño del personal en teletrabajo, en beneficio de la empresa y las políticas públicas de empleo.

Pero sin duda, el 2020 es el año que marca un hito en el programa. El teletrabajo se convirtió en un instrumento fundamental de la empresa para la continuidad del servicio, la atención de clientes por los diferentes medios digitales y la disminución a la exposición al virus del personal con labores que permiten la virtualidad de manera total o parcial.

Acciones en comunicación para fortalecer la cultura en teletrabajo y las buenas prácticas del personal durante la pandemia:

1- Campaña de comunicación con consejos para teletrabajar de manera exitosa.

- 2- Webinar sobre buenas prácticas en teletrabajo.
- 3- Reunión del SGI teletrabajo y sus beneficios.
- 4- Webinar sobre póliza de riesgos del trabajo.
- 5- Conversatorio con la administración superior para la construcción de una estrategia para fomentar la continuidad del teletrabajo del personal en teletrabajo por condición determinada.
- 6- Campaña de comunicación sobre la formalización del teletrabajo.
- 7- Reporte Gerencial de diciembre.
- 8- Actualización del reglamento, procedimiento y modificaciones a los contratos de trabajo para laborar bajo la modalidad de teletrabajo.
- 9- Aplicación y análisis cuestionario para el **diagnóstico de la percepción y el impacto psicosocial por la pandemia de Covid-19 en las personas trabajadoras de la CNFL.**



90% de la población completó el cuestionario
1311 hombres - 419 mujeres

56.65% considera que su puesto se adapta a la modalidad de teletrabajo.

78.5% considera que su entorno familiar se ha adaptado a la modalidad de teletrabajo.

88.44% indica estar muy satisfecho o satisfecho con la experiencia que les dejó el teletrabajo.



Partes interesadas

La empresa reconoce como fundamental la identificación y priorización de sus partes interesadas. Aunado a ello, para la CNFL es necesario considerar de manera permanente los cambios del entorno por lo que regularmente se establecen revisiones generales de las partes interesadas para ofrecer respuestas pertinentes.

Las partes interesadas forman parte intrínseca de la estrategia empresarial y del modelo integral de sostenibilidad, para considerar sus principales intereses y expectativas.

Metodología

Identificación

En el año 2018 la empresa impulsó un proceso de identificación de las partes interesadas, la cual se realizó por medio de una matriz metodológica que facilita identificar y priorizar las partes interesadas siguiendo un conjunto de criterios y valores de criticidad.

Inicialmente este proceso se elaboró con un grupo de expertos representantes de cada una de las direcciones de la empresa. De ahí se obtuvo como resultado un primer conglomerado (mapeo) de partes interesadas.

Priorización

La priorización se realizó con el grupo de expertos representantes de cada una de las direcciones de la empresa en las que se identificaron las partes interesadas relevantes mediante los criterios y valores de criticidad que establece la metodología.

Posteriormente se procedió a validar la información con un segun-

do grupo de expertos vinculados con los temas de sostenibilidad, confirmando la priorización de las partes interesadas.

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.

Especialmente la apertura de estos canales de relacionamiento facilita presentar información relevante, el diálogo permanente, la mejora continua, relaciones de corresponsabilidad con las comunidades, vislumbrar 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.

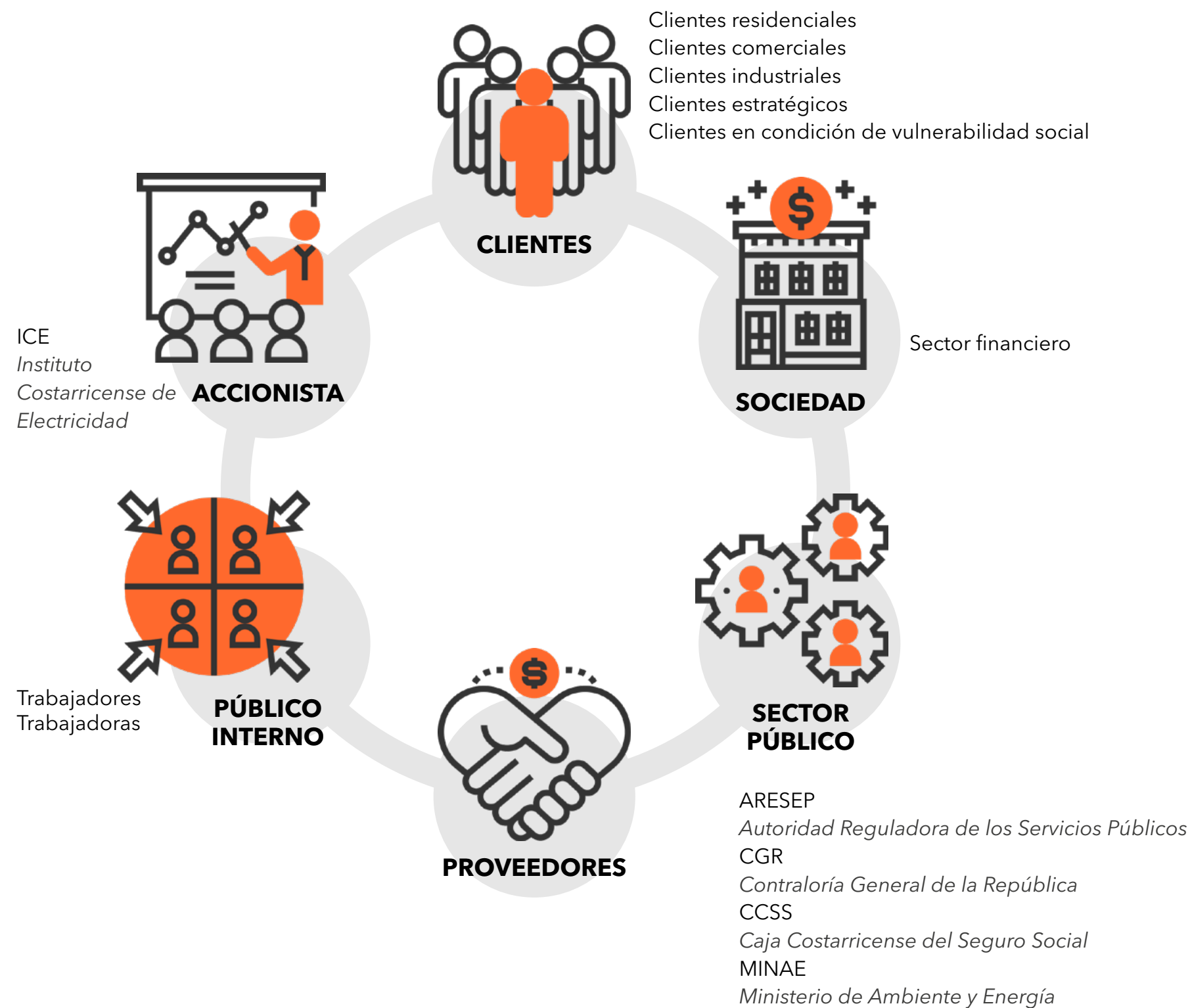
Seguimiento de partes interesadas

En el año 2020 se realizó seguimiento semestral a los requisitos de 5 partes interesadas pertinentes: Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) y la Contraloría General de la República (CGR)

De acuerdo al trabajo efectuado en este periodo, desde las direcciones se realizan distintas observaciones y sugerencias para mejorar el proceso de atención en tiempo y forma de requisitos. Dado lo anterior, la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial realizó la revisión de las fichas de seguimiento y el informe entregado por las áreas competentes.

Observaciones:

- La utilización de plantillas mejora la trazabilidad y calidad de la información.
- La calendarización de informes periódicos mejora el tiempo de entrega y respuesta entre dependencias.
- El seguimiento actual de las partes interesadas permite a la empresa contar con un grado de madurez aceptable para el seguimiento de requisitos y continuar con mejoras a nivel de cada área responsable.



Análisis de materialidad

En este apartado la CNFL presenta los asuntos materiales de relevancia, los cuales se constituyen en temas de mayor impacto considerando las características del negocio. Este estudio se nutre del análisis del entorno que se realiza cada año mediante el Plan Estratégico Empresarial y considerando los aportes de grupos de expertos de la organización.

Se incorporaron los asuntos relevantes identificados, la validación desde la estrategia empresarial y en línea con cada una de las partes interesadas.

Los aprendizajes derivados de esta experiencia se constituyen en un referente para futuras actualizaciones y una oportunidad para hacer los ajustes según los cambios del entorno en el que se mueve el sector eléctrico a escala nacional e internacional.

Es así como la identificación de los asuntos materiales permea la estrategia del negocio para transformarse en lineamientos, objetivos y metas que contribuyen al desarrollo sostenible. Asimismo, la empresa es consciente de la importancia de responder a los grandes retos de sostenibilidad por lo que el análisis de materialidad permite la identificación de los principales temas que forman parte de la estrategia empresarial y de ese modo presentar los logros alcanzados.

A. Metodología

I. Identificación

La identificación comprendió por una parte la revisión teórica a lo interno de la empresa y por otra la identificación de fuentes de información externa en la que se realizaron diversas consultas asociadas con los temas de sostenibilidad social, ambiental y económica en el sector eléctrico, tanto a escala nacional como internacional. Entre las fuentes de referencia se pueden destacar: Robeco Sam, Sustainability Accounting Standards Board (SASB), Benchmarking con empresas del sector energía, Global Reporting Initiative (GRI), ISO 26000, entre otras. Este análisis permitió visualizar y agrupar los diferentes asuntos de acuerdo con las características del sector. Esto facilitó disponer de una lista importante de temas de sostenibilidad, analizar las tendencias y las prácticas sostenibles en el sector.

II. Priorización

Para la priorización de asuntos materiales se consideraron los siguientes aspectos:

- Análisis con grupos de expertos a nivel empresarial: Se conformó un grupo de expertos (equipo multidisciplinario de diferentes dependencias de la empresa) para abordar las dimensiones sociales, económicas y ambientales. Para ello se realizó consulta mediante el desarrollo de talleres orientados a identificar los asuntos de mayor impacto, determinación de su significancia y priorización mediante el uso de una matriz metodológica de análisis de criticidad, relevancia para la empresa e impacto a la sociedad y el medio ambiente.
- Alineamiento con la estrategia empresarial: Durante el proceso

de priorización se consideraron los temas derivados de la estrategia empresarial y los riesgos asociados a tales temas.

III. Validación

La validación se realizó durante el proceso de actualización anual del Plan Estratégico Empresarial en el que participó personal experto vinculado con la identificación de los riesgos estratégicos y con la elaboración de la estrategia. Asimismo, para el desarrollo de este proceso de validación consideró fundamental el alineamiento con la Estrategia Empresarial del Grupo ICE.

IDENTIFICACIÓN	PRIORIZACIÓN	VALIDACIÓN
a) Revisión teórica a lo interno de la empresa	a) Análisis de los grupos de expertos a nivel empresarial para la asignación de la relevancia a cada uno de los asuntos.	La validación se realizó a partir de:
b) Identificación de fuentes de información externa: consultas bibliográficas asociadas con los temas de sostenibilidad social, ambiental y económica en el sector eléctrico, tanto a escala nacional como internacional.	b) Alineamiento con la estrategia empresarial y la valoración de riesgos.	a) Actualización anual del Plan Estratégico
c) Identificación de tendencias del sector eléctrico.		b) La identificación de los riesgos estratégicos
		c) Estrategia Empresarial del Grupo ICE.
		Nota: Pendiente validación con partes interesadas. Únicamente comprende la prioridad asignada por la empresa.

Resultados del análisis de materialidad

El análisis y priorización de asuntos materiales realizado a nivel empresarial arrojó los siguientes resultados:

ECONÓMICO

- Relacionamiento con los proveedores.
- Relacionamiento con clientes.
- Calidad y suministro del servicio eléctrico.
- Satisfacción del cliente.
- Gestión integral de riesgos.
- Gobierno corporativo.
- Código de ética y conducta.
- Nuevos negocios (servicios no regulados).
- Innovación.

AMBIENTAL

- Gestión integral del agua.
- Eficiencia energética.
- Diversificación de energías renovables (generación distribuida).
- Biodiversidad.
- Gestión integral de residuos.
- Cambio Climático (C- Neutralidad).
- Transporte eléctrico.

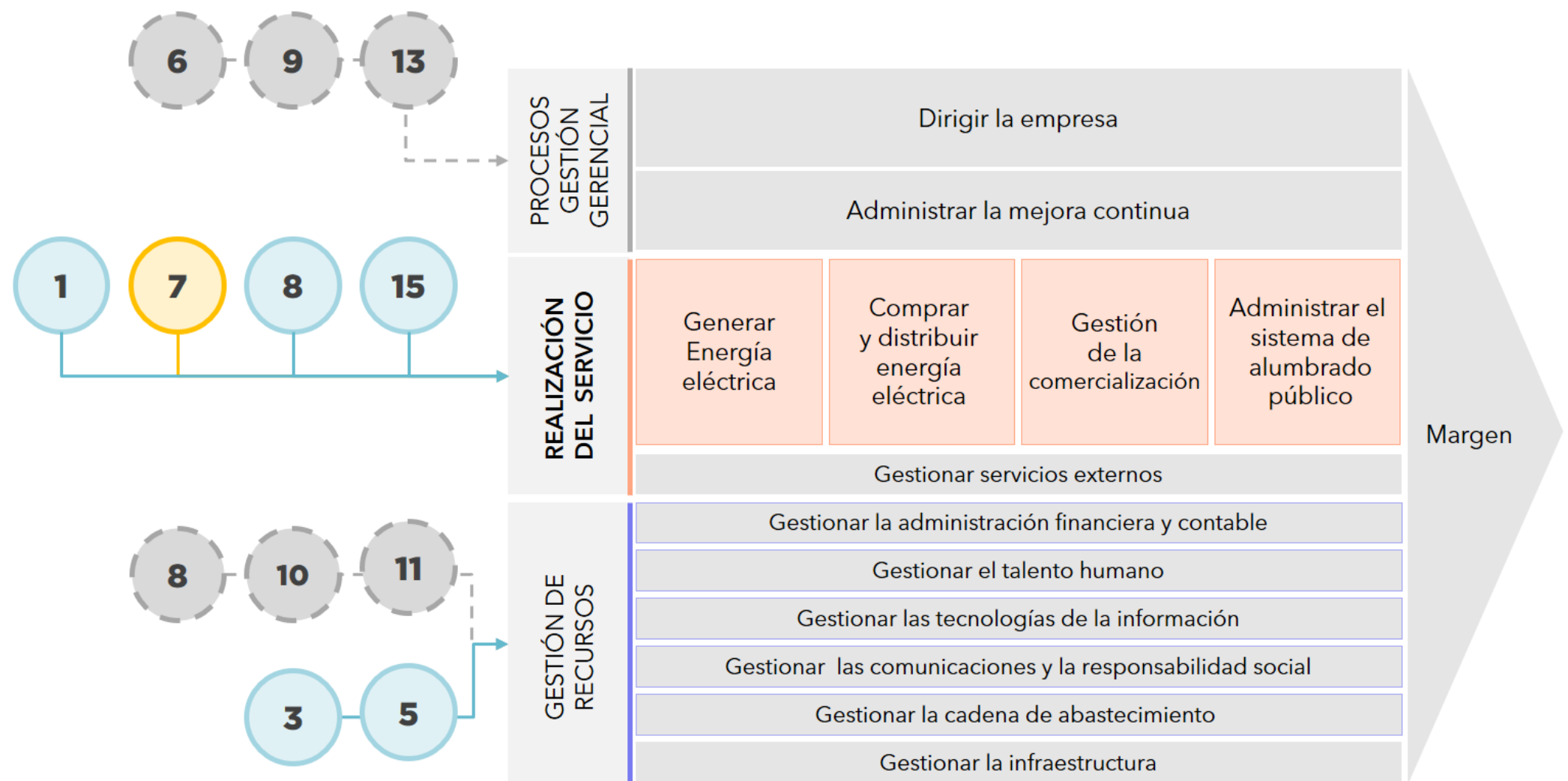
SOCIAL

- Igualdad y equidad de género.
- Libertad de asociación y de negociación colectiva.
- Capacitación y formación integral del personal.
- Salud y seguridad ocupacional.
- Acceso a la electricidad (comunidad).
- Gestión social.
- Derechos Humanos.

Aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La sostenibilidad se constituye en un tema fundamental para las empresas del sector eléctrico en América Latina. Esto remite a priorizar líneas de acción para responder con las demandas internacionales. Uno de los principales retos es la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), aunado al involucramiento de las partes interesadas, el fortalecimiento de la relación empresa-comunidad y la rendición de cuentas.

Dado lo anterior, desde la CNFL se realizó un análisis de las iniciativas de la empresa y su contribución a los ODS. En el siguiente apartado se desglosa [1] la cadena de valor de la CNFL y su alineamiento con los ODS, junto a los [2] aportes vinculados a indicadores de Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública (PNDIP 2019-2022) y al sistema de indicadores de seguimiento a los ODS del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).



Vinculación de los ODS con la cadena de valor de la CNFL

● ODS 7 Directo ● Aporte los ODS vinculados a indicadores PNDIP-INEC ● Contribución a los ODS

Directo: responsables de generar el cambio.
Aporte: indicadores asociados a una meta del PNDIP.
Contribución: indicadores que se reportan a nivel empresarial, con impacto al desarrollo sostenible.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

VINCULADOS A LA LABOR DE LA CNFL



Objetivo 1
Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo.

PUENTE AL DESARROLLO	
INDICADOR DEL PNDIP	APORTE DE LA CNFL
Número de hogares en pobreza que reciben una atención integral por parte de la Estrategia Nacional Puente al Desarrollo.	Formalización del servicio eléctrico en comunidades en vulnerabilidad social.
INDICADOR DEL INEC: Porcentaje de personas que viven en hogares pobres determinado por método de pobreza multidimensional, por sexo, zona, región de planificación y rangos de edad.	Construcción y mantenimiento de redes de media y baja tensión, así como de alumbrado público.
META ODS	INDICADOR ODS
1.2 De aquí a 2030, reducir al menos a la mitad la proporción de hombres, mujeres y niños de todas las edades que viven en la pobreza en todas sus dimensiones con arreglo a las definiciones nacionales	Meta 2020: 850 familias 2020: 1150 unidades habitacionales 1.2.2 Proporción de hombres, mujeres y niños de todas las edades que viven en la pobreza en todas sus dimensiones, con arreglo a las definiciones nacionales.



Objetivo 3
Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades.

SEGURIDAD LABORAL	
INDICADOR DEL PND	APORTE DE LA CNFL
Porcentaje de población económicamente activa cubierta por el Seguro de Enfermedad y Maternidad.	Pago de la seguridad social de los trabajadores y trabajadoras de CNFL.
Porcentaje de población económicamente activa cubierta por el Seguro de Invalidez, vejez y muerte.	SEM e IVM
	Asegurando los recursos para el pago correspondiente de los beneficios, mediante el Proceso de Trámite y Nómina.
INDICADOR DEL INEC:	
Porcentaje de personas con seguros de salud o cobertura de un sistema de salud pública.	
META ODS	INDICADOR ODS
3.8 Lograr la cobertura sanitaria universal, incluida la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas inocuos, eficaces, asequibles y de calidad para todos.	3.8.2 Número de personas con seguro de salud o cobertura de un sistema de salud pública por 1 000 habitantes.



Objetivo 5
Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

PROGRAMAS ORIENTADOS HACIA LA IGUALDAD EFECTIVA

INDICADOR DEL PNDIP	APORTE DE LA CNFL
---------------------	-------------------

Porcentaje de implementación de los programas y proyectos institucionales orientados hacia la igualdad efectiva en el Plan PIEG 2019-2022. Política Nacional para la Igualdad y Equidad de Género (PIEG)
Plan Nacional para la Atención y la Prevención de la Violencia Intrafamiliar (PLANNOVI)

Generamos acciones alineadas al PIEG y PLANNOVI a través del Programa de Género e Igualdad de Derechos

6891 horas persona de capacitación en el Programa de Género e Igualdad de Derechos

28 personas capacitadas en la política y normativa legal contra el hostigamiento sexual
21 mujeres en empoderamiento
166 hombres en masculinidades para la igualdad y no violencia
113 personas en el Taller Introductorio de Género
250 personas capacitadas en igualdad y equidad
15 personas capacitadas en relaciones interpersonales con enfoque de género. 339 personas en el taller Diagnóstico de necesidades y acciones en Género
62 personas en el Taller Prevención de Conductas de Hostigamiento y Acoso Nivel 2
18 Dependencias trabajan en la evidencia de acciones de Género en la CNFL por medio de una Matriz

INDICADOR DEL INEC

Porcentaje de mujeres ocupadas en cargos directivos

Nota: Se genera el primer Informe de Acciones de Igualdad y Equidad de la CNFL.



Objetivo 6
Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.

GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA

META ODS	CONTRIBUCIÓN DESDE LA CNFL
----------	----------------------------

6.5 De aquí a 2030, implementar la gestión integrada de los recursos hídricos a todos los niveles, incluso mediante la cooperación transfronteriza, según proceda.

Programa Gestión Integral del Agua
Proyectos de cosecha de agua pluvial
Colocación de dispositivos de ahorro de agua (sanitarios y grifería)
Programa Fincas PAS (Prácticas Ambientales Sostenibles).
Producción en Vivero.
Finca Sostenibilidad y la Energía.
Programa Gestión de Residuos.



Objetivo 7
Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos

RECARGA RÁPIDA	
INDICADOR DEL PNDIP	APORTE DE LA CNFL
Número de centros de recarga rápida adicionales instalados y operando por las distribuidoras autorizadas.	2019-2022: 12
	2019: 3
	2020: 3
	2021: 3
	2022: 3
META ODS	INDICADOR ODS
7.1 De aquí a 2030, garantizar el acceso universal a servicios energéticos asequibles, fiables y modernos.	7.1.2 Proporción de la población cuya fuente primaria de energía consiste en combustibles y tecnología limpios.

ACCESO A LA ELECTRICIDAD	
INDICADOR DEL INEC	APORTE DE LA CNFL
7.1.1 Porcentaje de la población con acceso a la electricidad, por sexo, zona, región de planificación y rangos de edad.	Fuente: Encuesta Nacional de Hogares
INDIRECTO	100% de cobertura eléctrica
7.1.2 Porcentaje de la población que cocina con electricidad, por sexo, zona, región de planificación y rangos de edad.	
META ODS	INDICADOR ODS
7.1 De aquí a 2030, garantizar el acceso universal a servicios energéticos asequibles, fiables y modernos.8	7.1.1 Proporción de la población con acceso a la electricidad
	7.1.2 Proporción de la población cuya fuente primaria de energía consiste en combustibles y tecnología limpios.

ENERGÍA RENOVABLE	
INDICADOR DEL INEC	APORTE DE LA CNFL
Porcentaje de la energía renovable en el consumo final total de energía	Generamos 100% energía renovable Promoción del uso de electricidad Aproximadamente 12,8% de la energía entregada al área servida de la CNFL corresponde a energía generada por la Dirección Generación de la Energía
META ODS	INDICADOR ODS
7.2 De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.	7.2.1 Proporción de la energía renovable en el consumo final total de energía.

MEDIDORES INTELIGENTES	
INDICADOR DEL PND	APORTE DE LA CNFL
Número de medidores Inteligentes instalados	2020: instalación de 195 659 medidores inteligentes. META CNFL 2019-2022: 434.578 2019: 56.570. Real: 85 821 2020: 129.462 2021: 130.206 2022: 118.340
META ODS	INDICADOR ODS
7.3 De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.	7.3.1 Intensidad energética medida en función de la energía primaria y el PIB.

Objetivo 8
Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

ÍNDICE DE COMPETITIVIDAD GLOBAL	
INDICADOR DEL PNDIP	APORTE DE LA CNFL.
Valor de Costa Rica en el Índice de Competitividad Global (ICG)	Costa Rica 2018: 55/140 2019: 62/141
Nota: El Índice de Competitividad Global es desarrollado y publicado por el Foro Económico Mundial. ¹	
Población electrificada y pérdidas. Electricidad: 96,4 /100	
META ODS	INDICADOR ODS
8.1 Mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales y, en particular, un crecimiento del producto interno bruto de al menos el 7% anual en los países menos adelantados	8.1.1 Tasa de crecimiento anual del PIB real per cápita

¹ Para el año 2019, se incluyen 141 países que representan el 99% del Producto Interno Bruto Global (PIB), con base en 103 indicadores clasificados en 12 diferentes pilares o temas: Seguridad Institucional; Infraestructura; Adopción de Tecnologías de Comunicación e Información; Estabilidad Macroeconómica; Salud; Destrezas Laborales; Mercado de Bienes; Mercado Laboral; Sistema Financiero; Tamaño del Mercado; Dinamismo y Facilidad para hacer nuevos negocios y capacidad innovadora. (La República: <https://www.larepublica.net/noticia/indice-de-competitividad-global-del-2019-del-foro-economico-mundial>)
2nd pillar: Infrastructure 2.09 Electrification rate % pop. Puntos: 99.2 Nota: 99.2 Posición: 79 (comparte el puesto con 66 países) 2.10 Electric power transmission and distribution losses % output Puntos: 10,8% Nota: 92,9 Posición: 68 (comparte el puesto con 9 países).



EMPLEO FORMAL	
INDICADOR DEL PNDIP	APORTE DE LA CNFL. Indirecto
Tasa anual de cobertura de personas	
trabajadoras asalariadas, tuteladas por la Inspección de Trabajo, a nivel nacional y regional.	
	Empleo pleno y decente a 1940 personas.
META ODS	INDICADOR ODS
8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.	8.3.1 Proporción del empleo informal en el empleo no agrícola, desglosada por sexo.

EMPLEO FORMAL, personas con discapacidad	
INDICADOR DEL PNDIP	APORTE DE LA CNFL. Indirecto
Número de personas en condición de discapacidad insertas en el mercado laboral producto del proceso de intermediación laboral o de estrategias con el sector empresarial.	Empleo pleno y decente a 88 personas en condición de discapacidad.
INEC: Tasa de desempleo abierto desglosada por sexo, y grupos de edad	

META ODS	INDICADOR ODS
8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.	8.5.2 Tasa de desempleo, desglosada por sexo, edad y personas con discapacidad.



Objetivo 9
Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES	
META ODS	CONTRIBUCIÓN DESDE LA CNFL
9.4 De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.	Fondo de desarrollo de redes eléctricas inteligentes (REI) , para mejorar el desempeño financiero, reducir el robo y otras pérdidas no cuantificadas, mejorar la fiabilidad y brindar un servicio integral al cliente.
	Se realizan inspecciones en servicios eléctricos para la corrección de anomalías que generan errores en el registro de consumo de energía, además se realizan las gestiones de la recuperación de esa energía no facturada por debido a la anomalía en el sistema de medición.
	El Porcentaje del avance del Plan de Redes Eléctricas Inteligentes a nivel global es de un 37,0 %, que representa un 98,67% del avance global esperado para 2020 del 37,5 %.



Objetivo 10
Reducir la desigualdad en los países y entre ellos.

PROGRAMA DE GÉNERO E IGUALDAD DE DERECHOS	
META ODS	CONTRIBUCIÓN DESDE LA CNFL
10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.	Procesos de reclutamiento y concursos internos sin discriminación. Procesos de capacitación y educación sobre el tema de diversidad sexual para todo el personal.* Procesos de sensibilización y acompañamiento para la incorporación de personas LGBTI (según requerimiento) * Capacitación y sensibilización para el personal de atención al cliente *
10.3 Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto	(*)Estos temas se brindan dentro de las capacitaciones, como el Introductorio de Género y el Taller de Igualdad y Equidad del Programa de Género e Igualdad de Derechos.



Objetivo 11
Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES	
META ODS	CONTRIBUCIÓN DESDE LA CNFL
11.1 De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.	1. Formalización de servicios en comunidades en vulnerabilidad social mediante sistemas de medición agrupada (SMA) (Asociado a ODS 1 y 7) 2. Sensibilización y prevención del ilícito de energía.
	Se ejecutan proyectos en sectores de vulnerabilidad que tienen como finalidad la construcción de infraestructura eléctrica con redes blindadas y sistemas de medición inteligentes, que reducen considerablemente el riesgo eléctrico, probabilidades de incendios, y además permite habilitar nuevos servicios eléctricos, que cumplen con todas las condiciones técnicas requeridas



Objetivo 13
Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

CARBONO NEUTRALIDAD	
META ODS	CONTRIBUCIÓN DESDE LA CNFL
13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.	Programa de Carbono Neutralidad Programas de Reforestación Programa FincasPAS (Prácticas Ambientales Sostenibles).

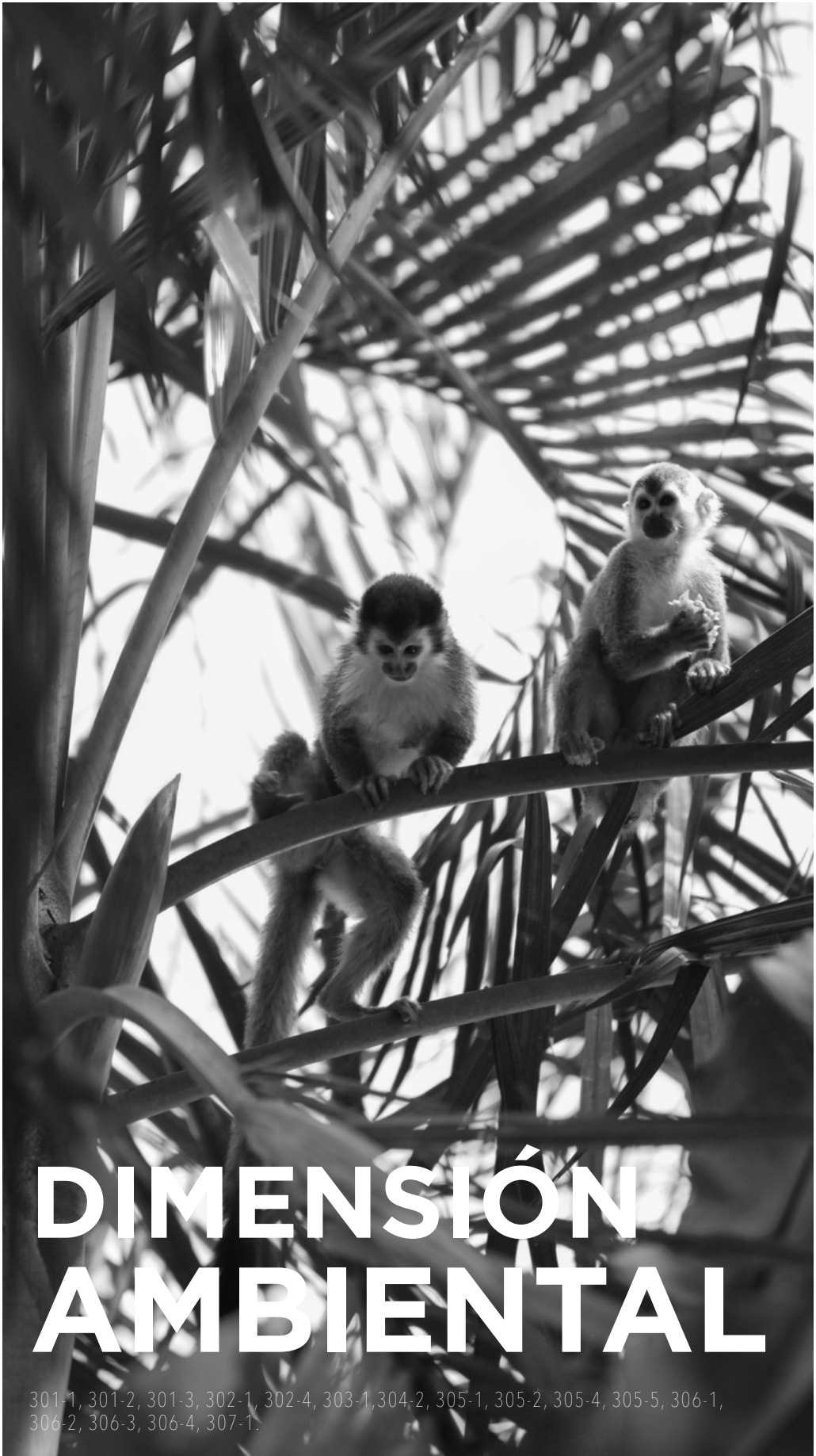
Objetivo 15
Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO AMBIENTAL	
INDICADOR DEL PND	APORTE DE LA CNFL
Posición en el Índice de Desempeño Ambiental (EPI).	
CR 2018: 30/180 (67,85/100) Mide la salud ambiental y la viabilidad de los ecosistemas.	Acciones que aportan positivamente al EPI:
Lo realiza las universidades de Yale y y Columbia en colaboración con el Foro Económico Mundial.	Bosque protegido en zonas de CNFL
INEC: Área y porcentaje de cobertura forestal según cobertura de bosque	
META ODS	INDICADOR ODS
15.1 De aquí a 2020, asegurar la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y sus servicios, en particular los bosques, los humedales, las montañas y las zonas áridas, en consonancia con las obligaciones contraídas en virtud de acuerdos internacionales.	15.1.1 Superficie forestal como proporción de la superficie total



BIODIVERSIDAD CONSERVADA	
INDICADOR DEL PND	APORTE DE LA CNFL [Indirecto]
Porcentaje de la biodiversidad de Costa Rica conservada y usada de manera sostenible, justa y equitativa.	Monitoreos biológicos. Programa de Conservación de Ecosistemas. Pasos de fauna y barreras en la red de distribución.
INEC: Cantidad de especies amenazadas por tipo de especie.	
META ODS	INDICADOR ODS
15.5 Adoptar medidas urgentes y significativas para reducir la degradación de los hábitats naturales, detener la pérdida de biodiversidad y, de aquí a 2020, proteger las especies amenazadas y evitar su extinción.	15.5.1 Índice de la Lista Roja

Fuente: Coordinación de Responsabilidad Social. CNFL, 2020-21.



DIMENSIÓN AMBIENTAL

301-1, 301-2, 301-3, 302-1, 302-4, 303-1, 304-2, 305-1, 305-2, 305-4, 305-5, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 307-1.

El desarrollo de la dimensión ambiental en la CNFL se remonta a los primeros años de la década 90 del siglo XX. En ese entonces, a la par del crecimiento de la preocupación ambiental en el planeta, la empresa inicia actividades para proteger los recursos relacionados con su negocio de producción de energía, por lo que desarrolló actividad para proteger la cuenca del río Virilla, donde se encontraban los principales centros de generación.

Al inicio del siglo XXI, la CNFL promueve la aplicación de sistemas de gestión, incluyendo la gestión ambiental, lo que permite fortalecer la operación de la empresa. Fue a partir del año 2002, creando estructura organizacional a cargo de la gestión ambiental, que se empieza a definir una estrategia para desarrollar una responsable administración de los recursos, el control de los residuos y el control de los impactos ambientales.

Actualmente, la empresa se guía por el Plan de Gestión Ambiental Empresarial (PGA-e), donde se establecen programas para la gestión de residuos, la carbono neutralidad, la conservación de recursos naturales, las compras sostenibles y el uso responsable del agua y la energía en la operación. Actualmente, la empresa está certificada según la Norma ISO 14001 de gestión ambiental y está declarada como una empresa Carbono Neutral por parte del Gobierno de Costa Rica.

Durante el año 2020, **considerando el impacto de la pandemia por COVID-19, la CNFL logró mantener altos estándares de gestión ambiental.** Si bien mantuvo su operación técnica dentro de las consideraciones normales, algunas iniciativas ambientales se observa también el impacto que ocasiona que una parte de las labores se desarrollen mediante teletrabajo.

Para el período, mantiene el plan de gestión ambiental de empresa, incluyendo el inventario de carbono y acciones para la remoción de ésta.

Gestión de residuos

La gestión de residuos forma parte de los programas de gestión ambiental. Incluye procesos de separación para el reciclaje y la valorización, así como el tratamiento y disposición de otros residuos, clasificados como peligrosos y que reciben el tratamiento correspondiente o que solo pueden recibir una disposición final adecuada en rellenos sanitarios.

Como parte de la gestión de residuos, se logra valorizar una importante cantidad de los residuos especiales y valorizables, generando recuperación de recursos económicos importantes

RESIDUOS

Reciclables	41,41 Ton
Especiales	663,87 Ton
Ordinarios-No rec	49,91 Ton
Sólidos peligrosos	22,45 Ton
Líquidos peligrosos	13,76 m³
Residuos recuperados de embalses 349 Ton	

CONSUMO DE ENERGÍA

Ser una empresa del sector eléctrico no disminuye la preocupación por un uso eficiente de la energía, particularmente en consumo de combustibles (para la movilización de la flotilla vehicular, aún mayoritariamente convencional) y en el consumo de energía eléctrica para edificios, talleres y centros de trabajo en general.

Flotilla Vehicular CNFL

La CNFL cuenta con una flotilla vehicular de 400 vehículos, que incluyen equipo pesado y liviano, mayoritariamente de diésel, y algunos vehículos de gasolina. Los consumos quedan clasificados de la siguiente manera.

USO DE COMBUSTIBLE Y EQUIVALENTE EN EMISIONES DE DIÓXIDO DE CARBONO

Gasolina

39 255 litros

Diesel

475 583 litros -

Total de emisiones 1 286,36 ton CO_{2e}

Consumo de energía eléctrica centros de trabajo

Además, los centros de trabajo disminuyeron consumo de energía eléctrica con respecto al año 2020, que considera la operación normal, pero impactada por la disminución de consumo en centros administrativos, la reprogramación de actividades industriales, entre otros.

BIODIVERSIDAD

Protección ambiental

Los centros de operaciones de la CNFL permiten la mejor protección ambiental. En las propiedades de la empresa se ha desarrollado un compromiso con la protección ambiental, sumideros de carbono y el desarrollo de una trama verde.

Se cuenta con más de 2119 hectáreas de zonas verdes y boscosas en conservación, que permiten tanto la protección de ecosistemas como el uso de estas áreas como sumideros de carbono. A continuación, se muestran los sitios en protección, según la Planta Hidroeléctrica de la CNFL a la cual se encuentran adscritas.

Durante el período se reportaron 50 especies indicadoras de alto valor ecológico en las propiedades de la CNFL y se realizaron monitoreos de fauna.

Además, se actualizaron los procedimientos documentados para el manejo de la fauna en la red eléctrica y el manejo de abejas-avispa en infraestructura de la empresa considerando criterios de sostenibilidad.

MONITORES DE FAUNA

ACUÁTICA 06 monitoreo macroinvertebrados
02 monitoreo a ictiofauna

AVES Y MURCIÉLAGOS 11 monitoreos

PROTECCIÓN AMBIENTAL EN CENTROS DE TRABAJO			
CENTRO DE TRABAJO	HECTÁREAS INFRAESTRUCTURA	HECTÁREAS CONSERVACIÓN	TOTALES
PH Cote	1,79	77,2	78,99
PH Balsa Inferior	31,28	719,89	751,17
PH Encanto	3,71	372,55	376,26
PH Daniel Gutiérrez	5,22	831,91	837,13
PH Virilla	12,41	117,5	129,91
TOTAL	54,41	2119,05	2173,46

AGUA

Extracción de agua por fuente

El agua es uno de los recursos fundamentales para la operación de la empresa. Durante el año 2020, se utilizó el recurso para la producción de energía hidroeléctrica, el cual retorna al cauce de los ríos. Y aunque se creó un nuevo uso para el agua de consumo humano (incremento de la higiene de manos en trabajadores y clientes de la empresa, así como prácticas de limpieza de instalaciones) por la prevención por el COVID-19, no hubo mayores incrementos en su consumo.

producción de energía HIDROELÉCTRICA

2 399 573 478 m³
485 785 MWh

consumo AGUA

33 827 m³
consumo en centros de trabajo

EMISIONES

Para determinar el desempeño en la Carbono Neutralidad de la CNFL, se establece el cociente de productividad que considera las emisiones de GEI por año/las ventas de energía eléctrica como se muestra en la siguiente ecuación:

$$\frac{\text{Cantidad de emisiones (t CO}_2\text{e)}}{\text{Cantidad de energía comercializada (GWh)}}$$

Para el año 2020 el cociente de productividad determinó que por cada GWh comercializado por la CNFL se generaron 3,17 tCO_{2e}.

Para efectos de la declaración de C-Neutralidad en el periodo verificado (2020), la reducción total de emisiones fue de 110,25 tCO_{2e}.

GERNERACIÓN

2019: 3,44 tCO_{2e}
2020: 3,17 tCO_{2e}

REDUCCIÓN

2019: 77,01 tCO_{2e}
2020: 110,25 tCO_{2e}

En el caso de las reducciones por uso de vehículos eléctricos se incluye la estimación de emisiones por la recarga de energía eléctrica requerida para el funcionamiento de los 21 vehículos propiedad de la empresa.

Considerando las remociones correspondientes a masa remanente 23 161,20 ton CO_{2e}, más las remociones estimadas para los individuos a los que se les realizó un ajuste en el DAP del año base, correspondientes a 1 549,27 ton CO_{2e}, se reportan un total de 24.710,47 ton CO_{2e} para el inventario de remociones de CNFL 2019-2020.

Es importante mencionar que el total de emisiones declaradas excluye el dato producto de la cuantificación de emisiones en los embalses propiedad de la CNFL, ya que dichas emisiones no deben ser compensadas. Lo anterior, según lo indica el Programa País de

DECLARATORIA DE LA C -NEUTRALIDAD CNFL, 2019-2020		
EMISIONES	2019	2020
Directas, alcance 1	2 907,919 tCO _{2e}	2 466,35 tCO _{2e}
Indirectas, alcance 2	9 991,599 tCO _{2e}	8 823,74 tCO _{2e}
Total de emisiones declaradas	11 768,2 tCO _{2e}	110,25 tCO_{2e}
REDUCCIONES	CANTIDAD	CANTIDAD
Total de reducciones por acciones dirigidas	77,01 tCO _{2e}	110,25 tCO _{2e}
REMOCIONES	CANTIDAD	CANTIDAD
Total de remociones	24 710,5 tCO _{2e}	24 558,85 tCO_{2e}

C-Neutralidad 2.0, categoría organizacional, específicamente en el apartado 8.12 "Criterios del PPCN para la consideración de las emisiones del sector eléctrico".

En consecuencia, **las emisiones de CO2e de alcance 1 y alcance 2 de la CNFL están siendo neutralizadas en un 100%, a través de las estrategias de reducción y remoción correspondientes.**

Evaluación ambiental de proveedores

Se realiza un programa en el plan de gestión ambiental empresarial, que tiene como objetivo incluir en los carteles de adquisición, una serie de criterios ambientales para lograr las adquisiciones sostenibles. Se ajustaron 42 procesos de contratación de servicios para Generación, Distribución y Logística de la empresa, para considerar criterios de sostenibilidad en los requisitos de contratación.



Nuestro talento humano

El más importante recurso de la empresa es su talento humano. Conformado por técnicos especializados en las actividades relacionadas con el suministro del servicio eléctrico, y profesionales de la ingeniería, la administración y otras ramas científicas y tecnológicas, permite a la CNFL destacar como una empresa capaz de responder a las distintas necesidades.

Se ha promovido la formación y toma de conciencia, de conformidad con el sistema de gestión integrado de la empresa, se realiza la evaluación del desempeño de los trabajadores con responsabilidad en la administración del talento humano (coordinadores de proceso, jefes de Área, Unidad y Dirección, así como la Gerencia General).

Empleo

CONTRATACIÓN, PERMISOS PARENTALES Y OTRAS SITUACIONES

Los procesos de contratación, durante el período, muestran los siguientes resultados.

TASA DE ROTACIÓN	Movilidad horizontal	Movilidad laboral	Pensionados(as)	Despedidos(as)	Nuevo (as)	Finalización de contrato	Renovación de contrato
Hombres	44	00	09	02	23	07	238
Mujeres	25	00	00	00	01	01	152

Los permisos parentales otorgados durante el período fueron los siguientes:

Cantidad de permisos parentales otorgados (maternidad, lactancia y paternidad)	
Hombre	Mujer
22	05

Cantidad de personas pertenecientes a organizaciones laborales sindicales
SITET: 769
ANTEC: 006
SIICE: 289

Personal en condición de discapacidad durante el período, son los siguientes:

Cantidad personas en condición de discapacidad	
Hombre	Mujer
61	13

Cantidad de personas pertenecientes a organizaciones laborales solidarias
COOPEFYL: 602
ASEFYL: 1466
Fondo de Ahorro y Préstamos: 1945

Media de horas de formación	
Hombre	Mujer
206	87



Durante el periodo de 2020 no se presentaron casos de incidentes por hostigamiento (laboral, sexual o psicológico).

Salud y seguridad en el trabajo

Para la Compañía Nacional de Fuerza y Luz son prioritarias las condiciones de salud y seguridad de los trabajadores. Durante el año 2020, los embates de la pandemia por COVID-19, generaron un importante ajuste en la operación de la empresa, por lo que se activó un estado especial de operación en emergencia, coordinado por el Comité Operativo de Crisis (COC) de la CNFL.

Actualización de la identificación de peligro

Desde el año 2008, la CNFL incorporó en su sistema de la gestión, los parámetros que establece la norma OHSAS 18001, y desde el año 2019 lo hizo con la Norma ISO 45001.

Una de las tareas que desarrolló durante el 2020 fue actualizar el procedimiento de Identificación de Peligros y Valoración de Riesgos, para abarcar las actividades de la empresa. Esto permite mejorar el método de análisis que hace de las operaciones que se realizan en los distintos negocios y actividades de la CNFL.

- Esto incluye.
1. Clasificación de todas las actividades de la empresa, por proceso.
 2. Evaluación del nivel de riesgo.
 3. Verificación de los controles establecidos y pendientes.

Durante el año se trabajó en la corrección y perfeccionamiento del método, y esta tarea estará concluida al inicio del segundo semestre del 2021.

Comisiones de Salud Ocupacional

Después de asignar a los miembros de las comisiones de Salud Ocupacional en 2019, en el primer trimestre de 2020 se procedió con las inscripciones de estas en el Ministerio de trabajo y Seguridad Social, y se brindaron las siguientes capacitaciones:

1. Responsabilidades de las Comisiones de Salud Ocupacional.
2. Inspecciones de Salud Ocupacional.

Las comisiones van asumiendo poco a poco las responsabilidades que les son inherentes, y buscan asesoría sea en la Comisión Central de Salud Ocupacional de la CNFL, en personal del Área de Salud y Seguridad Laboral y los profesionales de Seguridad Ocupacional de la empresa.

Incidentes laborales: Indicadores de Frecuencia y Gravedad
Durante el año 2020 se registraron 179 incidentes laborales, con consecuencias moderadas, graves y un incidente fatal.

Índice de frecuencia de accidentes laborales con fallecimiento ocurridos: 35,35
Índice de Gravedad de incidentes laborales: 2,08

Estos incidentes se materializaron en la ejecución de las operaciones de la empresa, a pesar de los controles empleados por la organización. La gran mayoría de ellos son clasificados de tipo mecánico (golpes y caídas, incluyendo caída desde alturas) y biomecánicos-ergonómicos (sobreesfuerzos). Con respecto al peligro eléctrico (contacto directo) se registró un incidente fatal, que no se registraba en la organización desde hace más de 12 años. Esto llevó a generar un proceso correctivo y de mejora para evitar que este tipo de incidente ocurra nuevamente.

Al registrarse un incidente fatal, el índice de gravedad, normalmente por debajo de 1, se determinó en 2020 en 2.04. El índice de frecuencia se incrementó en 35.35, por registrarse también casos por enfermedades virales en el ámbito del trabajo, como es el caso del COVID-19.

Además, se registró un fallecimiento de trabajador por causas relacionadas con el COVID-19, pero estas fueron ajenas al ámbito laboral.

Servicios de salud

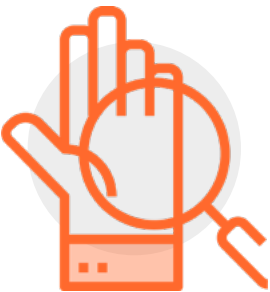
Los servicios de Salud de la CNFL permiten complementar procesos de **vigilancia de la salud, servicios asistenciales, servicios enfermería, de fisioterapia y psicología**. Estos forman parte de un portafolio de servicios de atención a las necesidades de los trabajadores, según la hoja de ruta definida por la empresa.



2 centros médico especializados en **medicina del trabajo**
(1 dedicado a seguimiento de COVID-19 de mayo a diciembre 2020)



1 centros médico en **medicina general**



2 profesionales en **fisioterapia**



3 profesionales en **psicología**

Programas de viligancia de la salud

Durante el período se desarrolló el tercer año de programa de vigilancia de la salud ocupacional para personal expuesto. Se evaluó a 795 trabajadores de áreas técnicas. Se disminuye con respecto al 2019, por impacto de la pandemia.

Los servicios presenciales y de consulta médica incluyeron 4091 atenciones en medicina, 6396 en enfermería, 2028 consultas en Fisioterapia y 1107 consultas en psicología. **Se implementó el modelo de Teleconsulta en salud en 2020 para adaptar los servicios.**



Los programas de vigilancia de la salud permiten detectar y controlar:

- Hipoacusia.
- Enfermedades renales.
- Situaciones en la piel.
- Valoración cardiaca.
- Enfermedades crónicas.

Atención de emergencias

Se actualizó el documento Guía para la atención de emergencias en centros de trabajo de la CNFL, sin embargo, solamente se efectuaron simulacros durante los meses de enero y febrero, y se atendieron 8 emergencias menores en centros de trabajo.

Desarrollo comunitario.

La CNFL en sus muchos de los proyectos de desarrollo social y humano, desempeñó durante el 2020 una serie de programas que retribuyen a las comunidades del área servida temas de seguridad, servicio y calidad del servicio eléctrico, esto con la firme creencia de la importancia de aportar al bienestar común y social del país, y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Asimismo, la pandemia del COVID-19 conlleva como consecuencia el aumento de la pobreza y la pobreza extrema, lo cual, compromete el ODS1 de poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo en 2030 y repercute en otras metas de dimensión social de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Asimismo, el acceso y pago a servicios básicos se ven afectados en los estratos bajos a medios-altos, por la disminución en sus ingresos y un aumento del desempleo (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2020).

PROGRAMAS DE DESARROLLO BASADOS EN LAS NECESIDADES DE LAS COMUNIDADES LOCALES

El programa consiste en el **abordaje técnico social** para formalización servicios eléctricos en comunidades en condición de vulnerabilidad dentro del área servida de la CNFL. Con este programa se brinda energía de calidad, bajo las condiciones de seguridad establecidas por la empresa, evitando la exposición



de las familias a conexiones informales y riesgos de incendios, quemaduras, explosiones, entre otros.

Importancia de estos programas

- **Formalización** de 1150 servicios en **sectores en condición de vulnerabilidad**.
- **Mejora en la infraestructura eléctrica en las comunidades con alto índice de riesgo eléctrico**.
- **Se afianzan las relaciones empresa-comunidad**, propiciando ambientes seguros para la ejecución de las labores normales de la CNFL.

- Se **impactan 5.175 personas** con la formalización de los servicios eléctricos.
- Con la ejecución de los proyectos **se promueve una cultura de eficiencia energética**, además de incentivar la construcción y uso de instalaciones eléctricas internas seguras y bien acondicionadas..

Detalle de las actividades

1. Brindar apoyo a los usuarios de la energía eléctrica que presentan alguna vulnerabilidad económica o social.
2. Atender las necesidades eléctricas de asentamientos: mediante: abordaje social, reuniones comunitarias de

seguimiento, talleres, charlas entre otros, además gestión de cobro, formalización de servicios, necesidades de alumbrado público, coordinación interinstitucional, toma de lecturas, distribución de facturas, atención de averías, desconexiones, reconexiones, mantenimiento preventivo, desarrollo de proyectos, entre otros

3. Atender las necesidades de clientes residenciales con alguna condición especial (estudios socio-económicos y plan de pagos de interés social).

PROGRAMA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

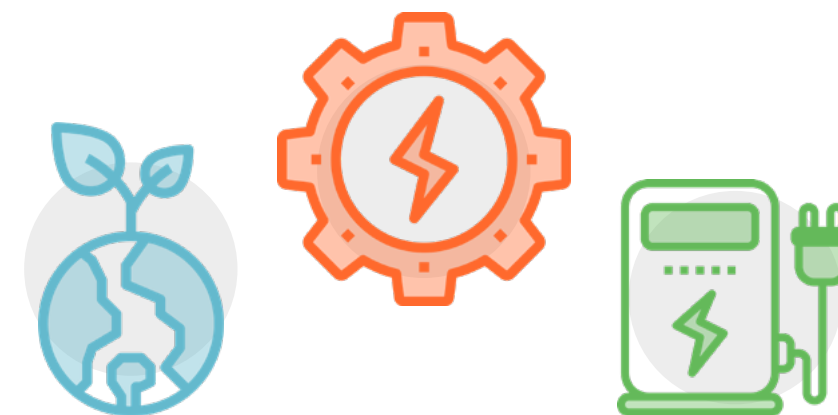
El programa de Eficiencia Energética de la CNFL promueve en la población una mayor conciencia sobre el uso adecuado de la energía eléctrica, un consumo responsable y constructivo de la electricidad. Este se encuentra alineado con el Plan Nacional de Energía 2015-2030 que forma parte de las disposiciones del país en esta materia.

El total de talleres ejecutados en el año 2020 fue de 150, con lo cual se logró capacitar a estudiantes y docentes, principalmente gracias al apoyo de la Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras. Es importante mencionar la afectación provocada por la pandemia del COVID-19, debido a la cual las autoridades del Ministerio de Educación Pública y la CNFL prohibieron la ejecución.

Con base en los ejes transversales desarrollados en los programas de estudio del Ministerio de Educación Pública (MEP), se han desarrollado programas de capacitación en temas de eficiencia energética, fuentes de generación, circuitos eléctricos, principios básicos de electricidad e Instalaciones eléctricas, mediante charlas y talleres dirigidos a los estudiantes de preescolar, primer y segundo ciclo de la educación general básica, asimismo con estudiantes de secundaria de colegios técnicos.

La meta anual consiste en: “Brindar capacitación a 3000 estudiantes en la temática de Eficiencia Energética en el período de enero a diciembre 2020. A pesar de la emergencia nacional se logra la capacitación a estudiantes por medios virtuales sobre pasando la meta establecida.

Capacitar a educadores en el tema de eficiencia energética



CAPACITAMOS
EFICIENCIA ENERGÉTICA
1766 estudiantes
1212 docentes

Anexos

Referencia a los indicadores GRI

GRI	Referencia al indicador
GRI 102	1. Perfil de la organización
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios
102-3	Ubicación de la sede
102-4	Ubicación de las operaciones
102-5	Propiedad y forma jurídica
102-6	Mercados servidos
102-7	Tamaño de la organización
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores
102-9	Cadena de suministro
102-11	Principio o enfoque de precaución
102-13	Afiliación a asociaciones
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales
102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo
102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad
102-42	Identificación y selección de grupos de interés
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema
102-47	Lista de los temas materiales

102-50	Periodo objeto del informe
102-52	Ciclo de elaboración de informes
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI
102-55	Índice de contenidos GRI

GRI 301	Materiales
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen
301-2	Insumos reciclados utilizados
GRI 302	Energía
302-1	Consumo energético dentro de la organización
302-2	Consumo energético fuera de la organización
302-3	Intensidad energética
302-4	Reducción del consumo energético
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios
GRI 303	AGUA
303-1	Extracción de agua por fuente
GRI 304	BIODIVERSIDAD
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad
304-3	Hábitats protegidos o restaurados
GRI 305	EMISIONES
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)

305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)
305-5	Reducción de las emisiones de GEI
GRI 306	EFLUENTES Y RESIDUOS
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación
306-3	Derrames significativos

GRI 401	EMPLEO
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
401-3	Permiso parental
GRI 403	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos
GRI 412	EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos
GRI 413	COMUNIDADES LOCALES
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales