



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2022

Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A.



Informe de Sostenibilidad 2022

Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A.

Cuarto informe

CRÉDITOS

COMPENDIO Y EDICIÓN DE INFORMACIÓN

José Pablo Cob Barboza, jpcob@cnfl.go.cr, Sostenibilidad.
Patricia Alfaro Chaves, palfaro@cnfl.go.cr, Responsabilidad Social.
Karla Herrera Espinoza, Dirección de Estrategia Empresarial.
Rocío Chaves Zúñiga, Gestión Ambiental.

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

Patricia Alfaro Chaves, Responsabilidad Social.
Cinthya Conde Espinoza, Planificación Estratégica.
Reiner Martínez Bonilla, Comunicación Empresarial.

FOTOGRAFÍA

Maycol Solórzano Sánchez, CNFL.
Unidad de Comunicación Empresarial, CNFL.

ICONOGRAFÍA

Recursos disponibles en [Flaticon.com](https://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



En el 2023 le dimos la bienvenida a nuestro nuevo Gerente General, José Mario Jara Castro.

CONTENIDO

1

GOBERNANZA 06

- Perfil de la empresa .07
- Estrategia .13
- Gestión de Riesgos .15
- Estados financieros .16
- Gobierno corporativo .17
- Temas materiales .21
- Partes interesadas .22
- Aportes a los ODS .26

2

AMBIENTE 29

- Gestión integral de residuos .30
- Gestión de recursos .31
- Biodiversidad .32
- Descarbonización .33

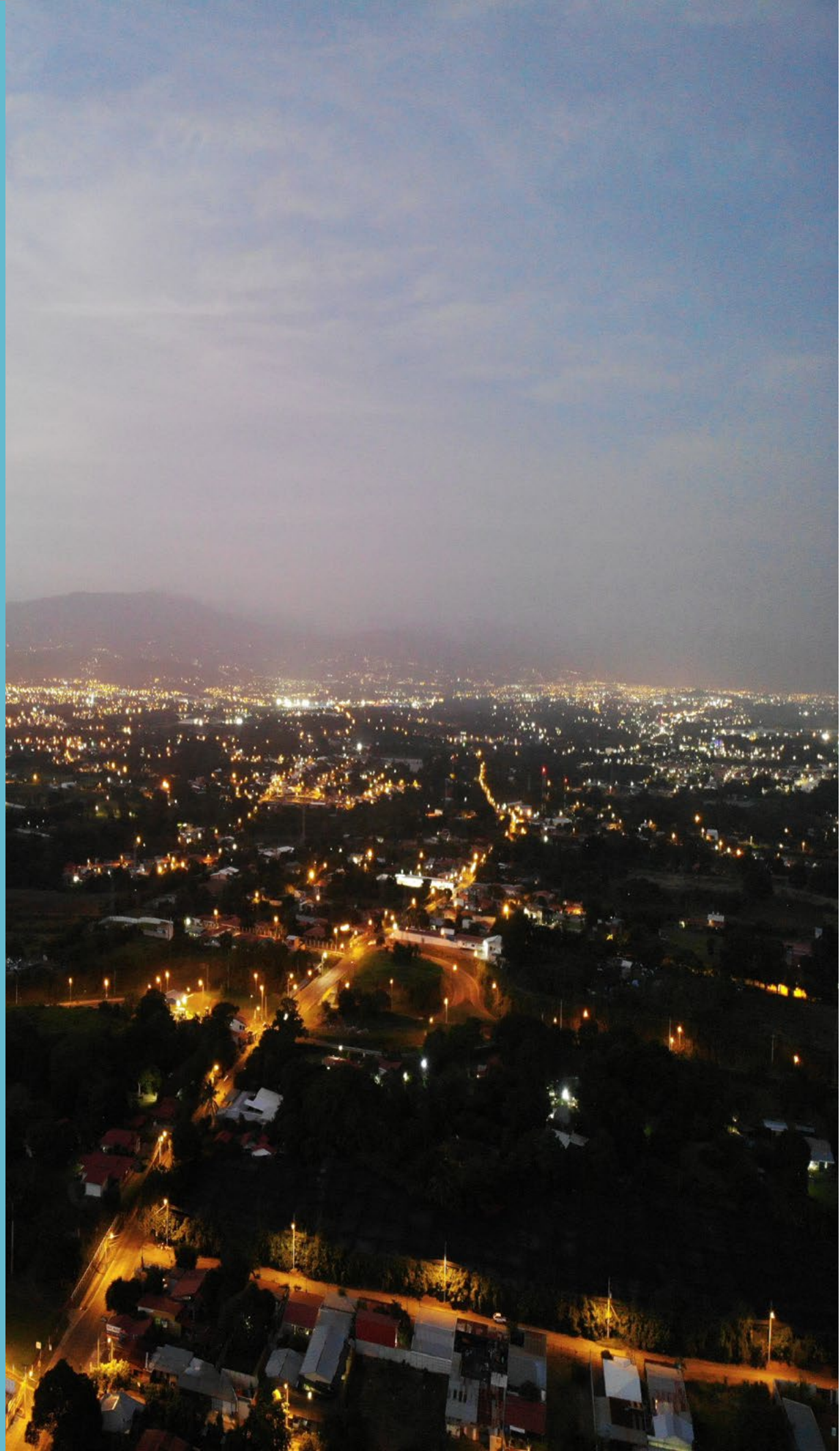
3

SOCIAL 34

- Talento humano .35
- Teletrabajo .39
- Salud y seguridad laboral .40
- Ética .43
- Comunidades .45
- Eficiencia energética .48

Navegue por nuestro informe.
Para regresar al CONTENIDO, presione





Perfil del informe

El Informe de Sostenibilidad 2022 muestra los resultados de las acciones realizadas por la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A., del 1º de enero y al 31 de diciembre de 2022. Este cuarto Informe de Sostenibilidad pone a disposición de personas trabajadoras, clientes y otras partes interesadas la gestión de la CNFL en todos los aspectos relacionados con los resultados de su actividad con los Objetivos del Desarrollo Sostenible y el enfoque económico, social y ambiental.

En el momento de hacer la presentación pública del informe, se realiza el cierre y evaluación de la Estrategia Empresarial 2019-2023 y la puesta en marcha de la Estrategia Empresarial 2023-2027, alineada a las disposiciones corporativas comunicadas en marzo de 2023.

El informe presenta los resultados obtenidos durante el año 2022, y los resultados de los resultados de la Estrategia Empresarial 2019-2023. Una vez más se utiliza como referencia el estándar Global Reporting Initiative (GRI) y la relación entre los puntos del informe con los puntos del GRI están indicados en el Anexo 1.

Además, para efectos informativos, estaremos presentando en este informe también tanto los elementos referidos en la estrategia anterior, como los nuevos aspectos estructurales de la Estrategia Empresarial actual, y que guiarán los próximos informes de sostenibilidad.

Patricia Alfaro Chaves

José Pablo Cob Barboza



Presentación

Mensaje de nuestro Gerente General

El Informe de Sostenibilidad 2022 le permite al lector conocer las principales actividades realizadas por la Compañía Nacional de Fuerza y Luz durante dicho período. Este muestra el último período de resultados de la Estrategia Empresarial 2019-2023 y el planteamiento e inicio de nuestra nueva Estrategia Empresarial 2023-2027.

Por otro lado, el Grupo ICE, promovió y definió la Estrategia de Sostenibilidad 2021-2023, como lineamientos de trabajo para las empresas que conforman el grupo corporativo con enfoque de resultados en Ambiente, Sociedad y Gobernanza.

En este apartado, desde la Gerencia General, se quieren destacar los siguientes resultados y la expectativa para el período que corresponden iniciar:

Resultados con enfoque ASG del 2022:

1. El año 2022 marcó la etapa final de la pandemia por **COVID-19**. **La empresa se mantuvo robusta, y para mantener el servicio y valor público que nos caracterizan, mantuvo la condición de “operación en estado especial”, liderada por el Comité Operativo de Crisis,** y con respuesta desde nuestros servicios de salud, que mantuvieron estrecha coordinación las autoridades

sanitarias. Para el momento en el que se levantó la Alerta Sanitaria y el Estado de Emergencia, la CNFL tenía bajo control los requerimientos dispuestos por el Ministerio de Salud.

2. En el período se mantuvieron las certificaciones de operación de nuestro **Sistema de Gestión Integrado**. Los estándares de **Calidad (ISO 9001)**, **Gestión Ambiental (ISO 14001)** y **Seguridad y Salud en el trabajo (ISO 45001)** fueron evaluados por la empresa LSQA, quien reconoció una vez más la trayectoria y madurez de este sistema. En el período se evaluó también la **Gestión de Activos (ISO 55001)**, que fue certificado al inicio del período 2023.

3. Los logros anteriores se complementan con otros resultados de alto valor obtenidos por la empresa, como la **Carbono Neutralidad** y la **Excelencia Ambiental** (ambas otorgadas por el Ministerio de Ambiente y Energía de Costa Rica). En este caso, se logró disminuir la huella de carbono con respecto al período anterior, e intensificar las actividades de remoción.

4. Durante el período se concluyó con la elaboración del **Plan Empresarial de Seguridad y Salud en el Trabajo**, que actualiza las prioridades de

trabajo organizacional en esta materia, involucrando a las distintas partes, incluyendo a las personas trabajadoras.

5. Promover la **formación con enfoque de Género; Liderazgo y competencias para la Innovación** en los grupos estratégicos de la organización. Esto ha llevado a capacitar a actores clave, pero también que en Junio de 2023 se reconociera la trayectoria de la empresa en el cierre de la brecha de género, con el reconocimiento Buenas Prácticas Laborales por Igualdad de Género por parte del Instituto Nacional de las Mujeres.

6. **Incremento de la electromovilidad en la flotilla vehicular propia de la CNFL.** La empresa no solo se ha consolidado históricamente como la principal promotora de la electromovilidad, sino que durante el período ha modernizado y actualizado la cantidad y característica de vehículos eléctricos, sino que ha sido una pieza clave de la electrificación de la economía mediante la instalación de centros de carga rápidos y semi-rápidos en distintas zonas del área servida, tarea que se mantiene como crítica durante esta administración.

7. Durante el período, **se actualizaron documentos relevantes** para la gobernanza organizacional, como el **Código de Ética, Manual de Clases, y se realizó una revisión de la estructura organizacional** que se aplicó en junio de 2022, y que está actualmente en evaluación y ajuste a la nueva estrategia empresarial, que incluye el fortalecimiento de nuevos negocios y gestión tecnológica.

8. La CNFL presenta, conforme a las **normas NIIF**, los estados financieros auditados, con fecha al 31 de diciembre de 2022. Estos están disponibles a todas las partes interesadas en el sitio web de la CNFL, en el módulo de transparencia.

Expectativa para el período 2023-2027:

Hemos iniciado, con la presente administración, un **replanteamiento de la estrategia empresarial**, según las disposiciones de la Estrategia Corporativa, que se ha enfocado en el **modelo de triple utilidad ASG**.

Esto ha llevado a que, desde la CNFL, se renueven la misión, visión, valores, con un enfoque de valor público, que propone un estrategia alineada con la corporación, con el fin último de generar calidad de vida a la población.

Finalmente, la CNFL se prepara para responder a las nuevas necesidades de clientes y sociedad en general. La ruta crítica se marca desde la prioridad al servicio al cliente, la descarbonización y electrificación de la economía, incluyendo la movilidad eléctrica.

Les invitamos a la lectura del reporte 2022, y ponemos a la orden la información disponible en nuestro sitio web y redes sociales.

José Mario Jara Castro
Gerente General



GOBERNANZA

ÁMBITO ECONÓMICO

La Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. (CNFL) es una empresa pública no estatal que **genera, distribuye y comercializa la energía eléctrica en la “Gran Área Metropolitana” de Costa Rica**. Se crea 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, se rige 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.



Perfil de la organización

La Compañía Nacional de Fuerza y Luz, Sociedad Anónima (CNFL) es una empresa pública no estatal que genera, distribuye y comercializa la energía eléctrica en la “Gran Área Metropolitana” de Costa Rica, fundada mediante el Contrato Ley N° 2 denominado “Contrato Eléctrico” del 8 de abril de 1941 (modificado a través de la Ley N° 4197 del 20 de setiembre de 1968 y de la Ley N° 4977 del 19 de mayo de 1972). De igual forma, se rige 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.

El área de cobertura corresponde a 932,49 km², en la que se registra un total de electrificación de 100%, para un total de 603 984 servicios facturados (clientes).

El capital accionario le pertenece al Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) en un 98,6 % y el 1,4 % restante pertenece a empresarios costarricenses. Por esta distribución del capital accionario, a la CNFL se le cataloga como una empresa pública no estatal.

Entidades incluidas en la presentación de Informe de Sostenibilidad.

La CNFL es una empresa pública no estatal, que pertenece al Grupo ICE, que presenta durante este periodo los estados financieros auditados del 2022 ([CNFL/finanzas](#)).



Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales

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

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

1. Alquiler de equipos y materiales.
2. Alumbrado y servicios eléctricos de mediana y baja tensión.
3. Asesorías ambientales.
4. Balanceo dinámico de rodets de turbina.
5. Capacitaciones, ej en Gestión y educación ambiental.
6. Cobros a través de la plataforma de la CNFL.
7. Digitalización y distribución de facturas municipales.
8. Servicios de eficiencia energética.
9. Alquiler de medidores eléctricos y transformadores de medición.

Más detalles en [CNFL/servicios](#).



Misión

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

Visión

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

Valores

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

Nuevo marco filosófico, rige a partir del 01 de julio de 2023.





Valor público

Somos una empresa de energía que contribuye al bienestar humano.

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

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

Certificaciones internacionales

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



Datos generales de la organización



GENERACIÓN

96,44%

CONFIABILIDAD OPERATIVA

93,21%

DISPONIBILIDAD PLANTAS

142

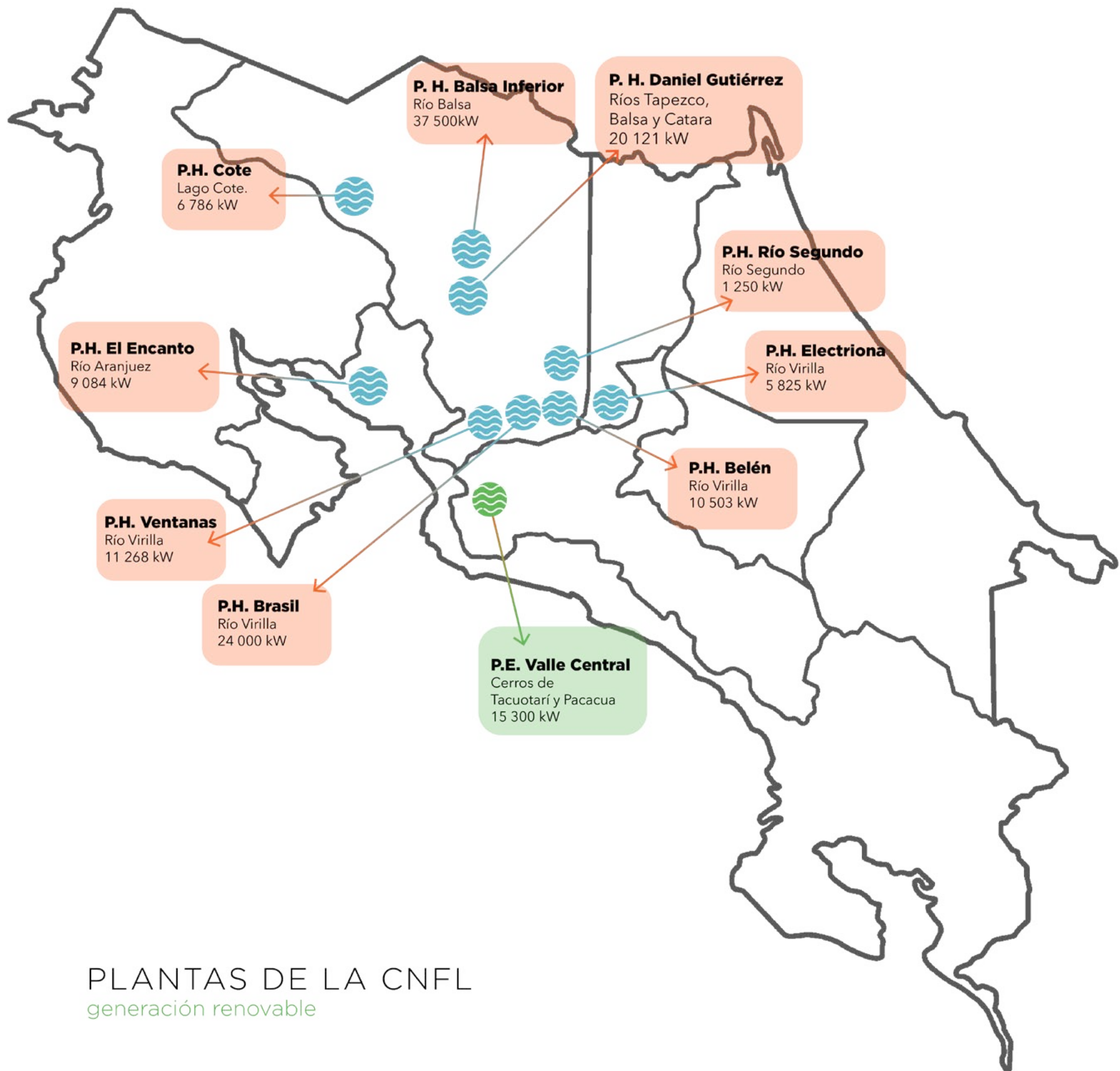
CAPACIDAD INSTALADA (MW)

09

PLANTAS HIDROELÉCTRICAS

01

PARQUE EÓLICO



PLANTAS DE LA CNFL
generación renovable

Visite nuestro apartado de Transparencia en el sitio web cnfl.go.cr/transparencia





DISTRIBUCIÓN

199,5	CAPACIDAD INSTALADA (MVA)
100%	COBERTURA ELÉCTRICA
932,49	ÁREA DE COBERTURA (km)
2,59	DPIR (horas)
3,16	FPI (veces)
7 151	LÍNEAS DISTRIBUCIÓN Km 2022: 16,30 Km
94 700	LUMINARIAS INSTALADAS 2022: 1 147

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

COMERCIALIZACIÓN

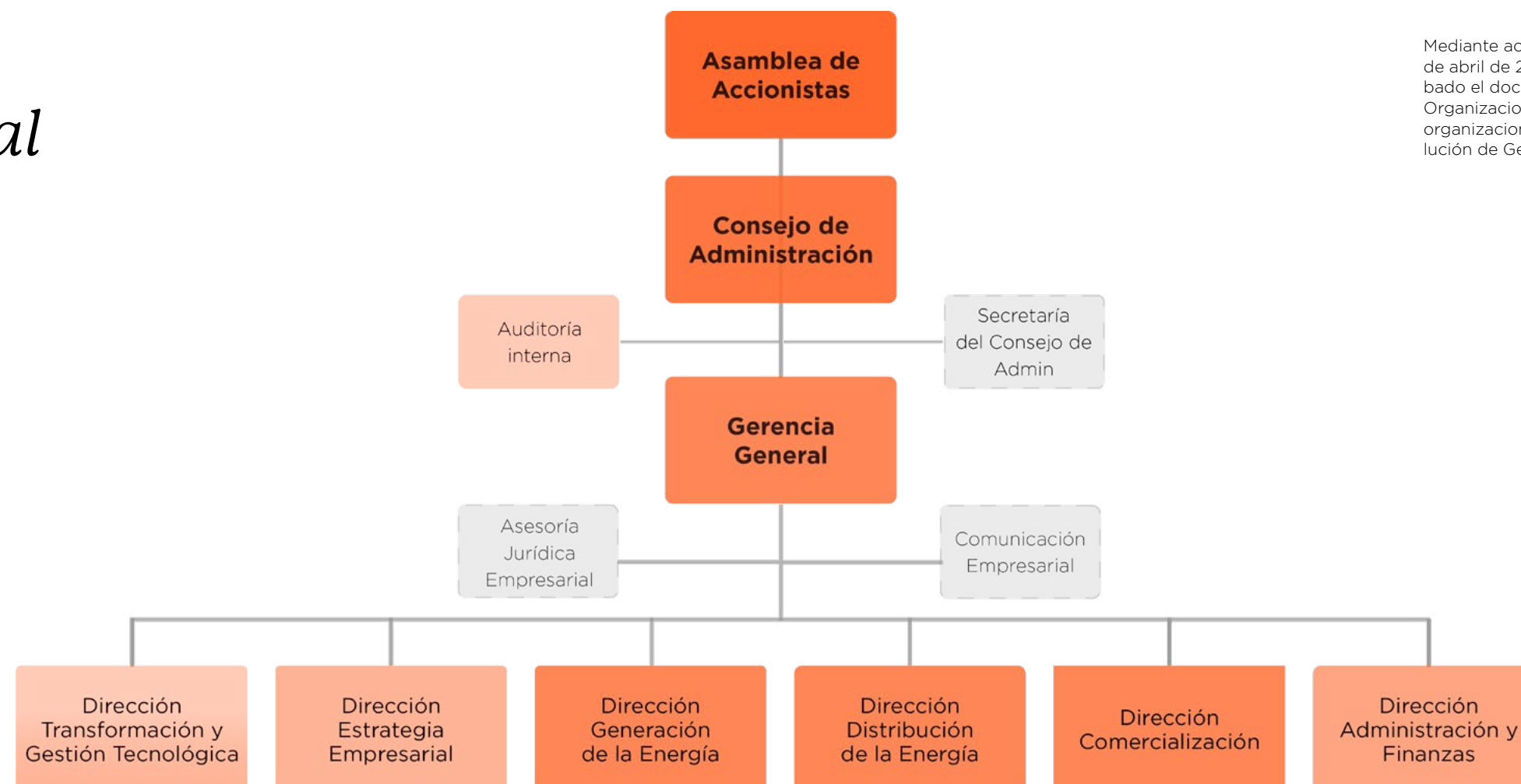
603 984	CLIENTES +9 563
1,21 días hábiles	INSTALACIÓN NUEVOS SERVICIOS
3,34	VENTAS DE ENERGÍA (TWh)
3	CENTROS DE RECARGA RÁPIDA
10 253	MEDIDORES INTELIGENTES
341	ATENCIÓN DE QUEJAS

TIPOS DE QUEJAS:

SERVICIO AL CLIENTE: queja contra persona trabajadora (29), falta de personal en atención personalizada (1), incongruencia de información solicitada (4), voltaje deficiente (2), servicio corta por error (1), inoportuna atención de avería (7), queja en atención de trámites por daño de aparatos eléctricos (1), factura no recibida (3) FACTURACIÓN: inconformidad por resolución de alto consumo (4), OTROS: problemas de red eléctrica de distribución (196), salidas no programadas en suministro eléctrico (49), no ejecución órdenes de servicio (9), incumplimiento norma técnica (7) aspectos relacionados con Ley 8220 (1).



Estructura organizacional



Mediante acuerdo de Sesión Ordinaria virtual N° 2589, del 28 de abril de 2022, el Consejo de Administración da por aprobado el documento denominado "Propuesta de Alineamiento Organizacional" con los ajustes propuestos a la estructura organizacional de la CNFL, los cuales se incluyen en la Resolución de Gerencia General N° RGG-003-2022.

Los principales ajustes aplicados en el curso del año son los siguientes:

- i. Se crea la Unidad Desarrollo de Negocios, adscrita a la Gerencia General. Tiene a cargo tres nuevas áreas: Área Inteligencia del Negocio, el Área Gestión de Negocios y el Área de Mercadeo y Ventas.
- ii. Se traslada, adscrita a la Gerencia General, la Unidad de Talento Humano con el nombre de Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano.
- iii. Se crea la Dirección Transformación y Gestión Tecnológica, con el objetivo de impulsar la transformación digital y tecnológica, a cargo de la cual se crean, ascienden o trasladan las siguientes dependencias:
 - a. Se crea la Unidad Transformación Digital del Negocio
 - b. Se traslada la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación
 - c. El Proceso Gestión de Servicios asciende al nivel de Área Gestión de Servicios de Tecnología
 - d. Se crea el Área de Gobierno de Tecnología
- iv. Se crea la Unidad de Tecnologías Operativas del Sistema de Distribución adscrita a la Dirección de Distribución y con las siguientes Áreas:

- a. Se crea la Unidad Desarrollo del Sistema de Distribución conformada por el Área Ampliaciones del Sistema de Distribución y el Área Ejecución de Proyectos.
- vi. Se crea la Unidad Centro de Contacto la cual tiene a cargo el Área Centro de Atención de Llamadas y el Área Atención Virtual.
- vii. Se crea el Área Administración Sistemas Comerciales, a cargo de los sistemas comerciales y la implementación de acciones alineadas con el Plan de Redes Eléctricas Inteligentes.
- viii. El Proceso Centro Despacho de Generación asciende de nivel a Área Centro Despacho de Generación.
- ix. Se renombra la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio a Dirección Estrategia Empresarial a la que se le adscribe la Unidad de Tarifas y Normativa Regulatoria.
- x. Se promueve a nivel de Unidad a la Proveeduría Empresarial con los siguientes cambios:
 - a. Se crea el Área Planificación y Adquisición de Bienes y Servicios
 - b. El Proceso Concurso de Adquisiciones y Atención de Recursos pasa a ser el Área Ejecución Contractual.



Estrategia empresarial

2019
11 objetivos
47 indicadores

2023
13 objetivos
41 indicadores

SEGUIMIENTO

Mensual: Dirección Empresarial.
Trimestral: Consejo de Administración.

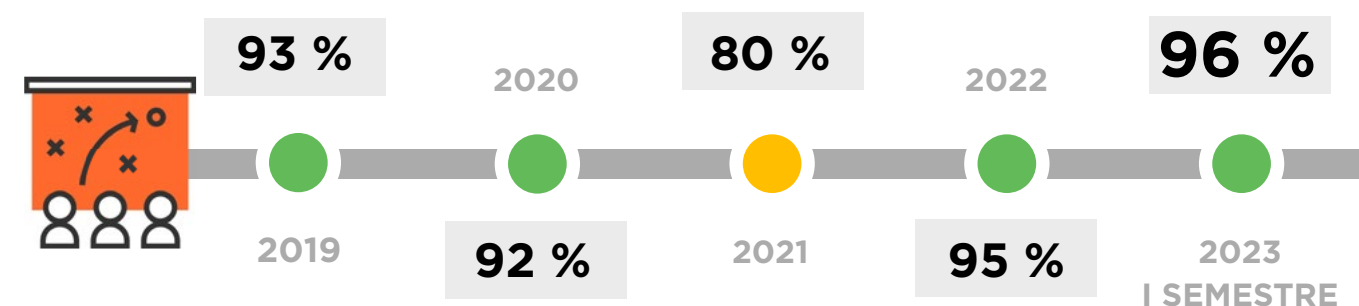
TOTAL DE 12 VERSIONES

Debido a las actualizaciones plan financiero, inclusión de indicadores a solicitud del Consejo de Administración, modificación de metas, entre otros.

Ver detalle de la estrategia y riesgos estratégicos en [CNFL/planes](#)



DESEMPEÑO por periodo



HECHOS SOBREVINIENTES

2020 Emergencia nacional por COVID-19.

2021 Perspectiva financiera (45% peso) hechos sobrevinientes que afectaron el desempeño en el mes de diciembre:

- Disminución en los costos de operación (-4,61%).
- Aumento en los gastos de operación (8,42%) registro del pago de una indemnización derivada del acuerdo conciliatorio con la empresa EATON POWER S.A..
- Pago de la rescisión del contrato "Implementación del Roll Out" en las subsidiarias (Proyecto PMAF).
- Disminución en la depreciación (-5,3%) como resultado en una disminución de la utilidad de operación, reflejando una pérdida de -¢2 081 millones.



EJE CENTRAL LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

Principales acciones ejecutadas:

- Control de los costos y gastos.
- Gestión de pérdidas de energía.
- Rentabilización de los servicios no regulados del negocio de electricidad.
- Plan para atraer, retener y fidelizar clientes.
- Disminución de tiempos de atención.
- Desarrollo de nuevos productos y servicios.
- Medición de la satisfacción del cliente.
- Gestión del activo productivo.
- Avance en el tema de redes inteligentes.
- Mejora de los procesos.
- Modelo integral del talento humano.
- Desarrollo de un modelo integral de sostenibilidad.

PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL

Durante el periodo de esta Estrategia, se llevaron a cabo 12 versiones, producto de cambios en las metas de los indicadores financieros y análisis realizados dentro de la Dirección Empresarial, donde se requirieron ajustes en metas e incluso en indicadores. Además, el Consejo de Administración solicitó cambios en respuesta a análisis o a petición del Consejo Directivo del ICE.

El eje central de la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023 fue la “sostenibilidad financiera”, debido a las circunstancias económicas y financieras que enfrentaba la CNFL en 2019. Al concluir la estrategia, los esfuerzos realizados son el resultado de todas las acciones emprendidas en la empresa, incluida la contención del gasto y una gestión eficiente de los recursos. Estos esfuerzos reflejan un resultado positivo, contribuyendo a la **estabilización de la gestión financiera** de la empresa, gracias a los esfuerzos realizados por todas las direcciones a través del uso eficiente de los recursos.

En cuanto a la reducción de tiempos, en la perspectiva del cliente, se logró una notable **disminución en los tiempos de instalación de servicios**. Año tras año, se ajustaron las metas para alcanzar el resultado actual, un logro alcanzado gracias al esfuerzo conjunto de todas las direcciones.

En términos de mejora en los procesos, hoy en día se observa un avance significativo en los procesos centrales del negocio, como generación, distribución y comercialización de energía, extendiéndose estas mejoras a todas las áreas de la CNFL. Estas mejoras continuarán en la nueva estrategia, asegurando una evolución continua hacia la excelencia operativa.

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

La gestión integral de riesgos se desarrolla en la CNFL en cumplimiento a la Ley de Control Interno N° 8292, la Directriz emitida por la Contraloría General de la República para el establecimiento y funcionamiento del SEVRI, la Política de Gestión Integral para la Administración de Riesgos y la Política Corporativa de Riesgos para las Empresas del Grupo ICE. Para la Gestión Integral de Riesgos (GIR) también aplican las Normas Internacionales ISO 9001:2015; la ISO 27001:2008; ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 del Sistema de Gestión Integrado de la CNFL, S.A, las cuales promueven buenas prácticas empresariales y coadyuvan a la Dirección Empresarial y en el proceso de toma de decisiones.

MEJORAS EN LA GESTIÓN

Apartir del año 2021, se implementó exitosamente la **automatización de la información** relacionada con los objetivos, indicadores, metas y cálculo del desempeño. Esta automatización se llevó a cabo a través del Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG).

La entrada en producción de este sistema tuvo un impacto positivo en la gestión de indicadores, asegurando que el registro de estos se realizara de manera oportuna y precisa. Además, la automatización brindó un medio seguro de resguardo de la información, reduciendo así posibles situaciones de riesgo en el manejo de los datos.

Gracias a esta modernización en el proceso de gestión de indicadores, optimizó la eficiencia y confiabilidad de los datos, permitiendo una toma de decisiones más fundamentada y un seguimiento más preciso del desempeño en todos los niveles de la empresa.

La implementación exitosa del Módulo de Desempeño del SIIG fue un avance significativo para la CNFL, mejorando la calidad de la información y fortaleciendo la capacidad de adaptación y mejora continua en la gestión de la Estrategia Empresarial.

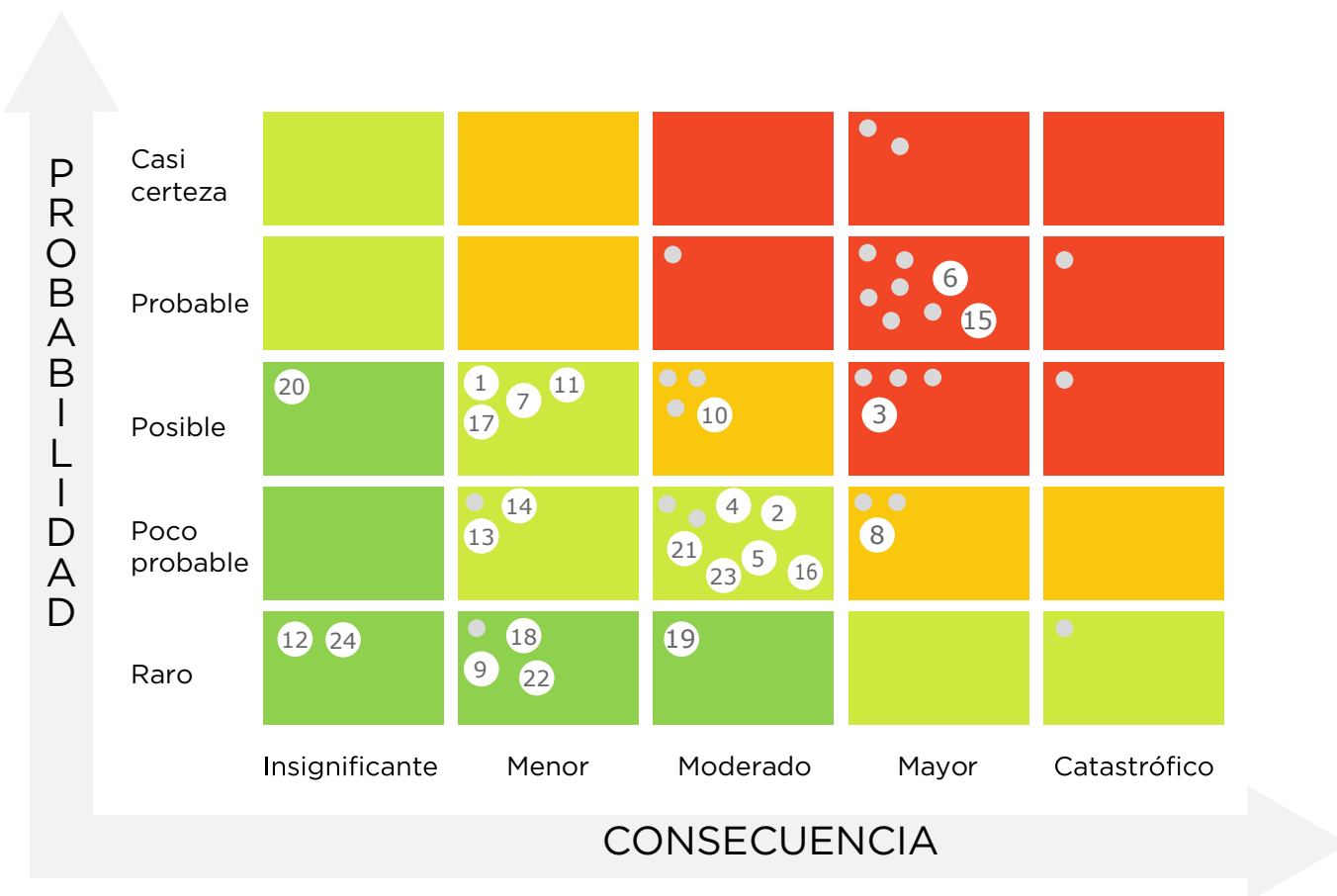
En resumen, la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023 ha dejado un impacto positivo en la compañía, demostrando el compromiso y esfuerzo de todos los involucrados en lograr una gestión financiera sostenible y una mejora constante en los procesos, garantizando un futuro sólido para la CNFL.

Riesgos estratégicos

La interacción entre la Estrategia Empresarial 2019 - 2023 y la Gestión de Riesgos, crearon la base de un **sistema que facilita la toma de decisión gerencial**, siendo el insumo transformacional para la evolución de la CNFL, S.A hacia una empresa inteligente en el periodo 2023-2027.

MAPA DE CALOR RIESGOS ESTRATÉGICOS,

CNFL, 2019 - 2023



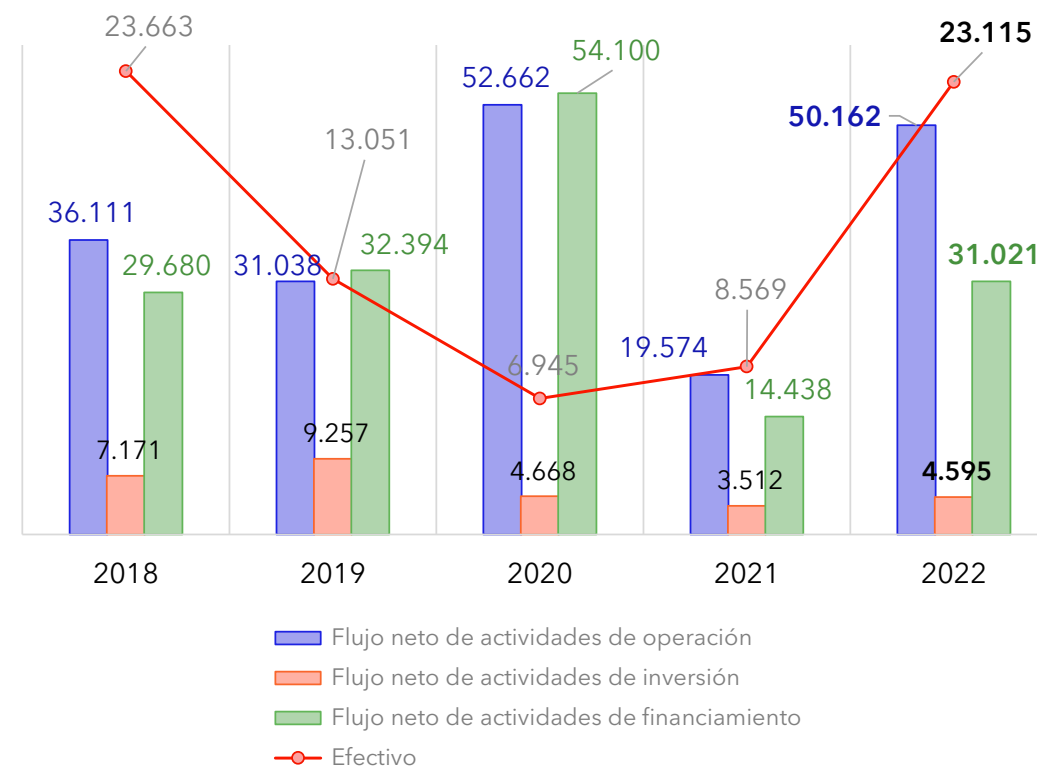
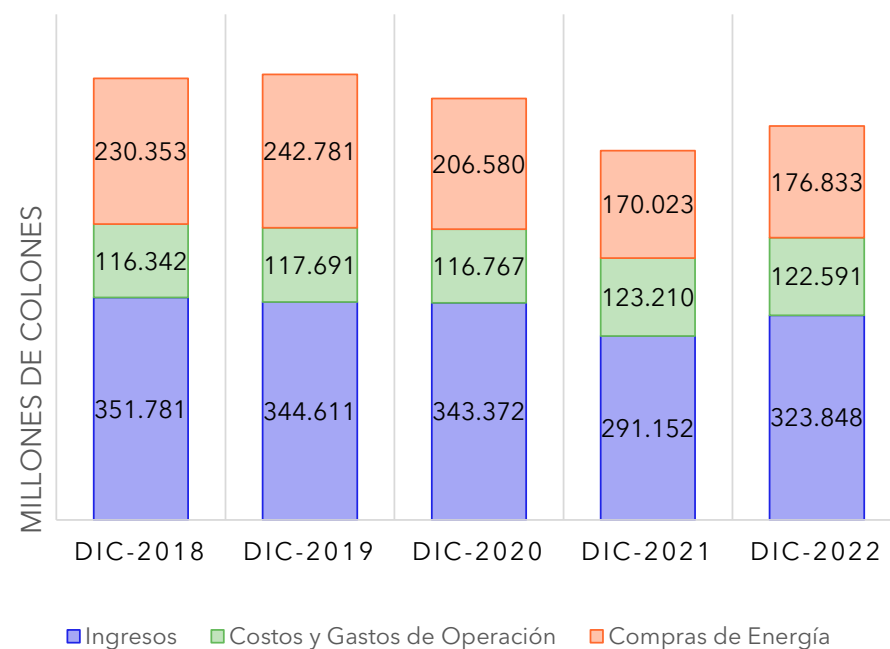
■ Nivel extremo
 ■ Nivel alto
 ■ Nivel moderado
 ■ Nivel bajo

TABLA
DESPLAZAMIENTO DE LOS RIESGOS ESTRATÉGICOS,
CNFL, 2019 - 2023

#	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	RIESGO	
		INHERENTE	RESIDUAL
1	Reducción Margen EBITDA.	■	■
2	Reducción Margen Neto.	■	■
3	Riesgo Tarifario.	■	■
4	Incumplimiento del Programa de Iniciativas Empresariales del Negocio.	■	■
5	Incumplimiento de la Hoja de Ruta Financiera.	■	■
6	Reducción de ingresos por de pérdidas no técnicas de energía.	■	■
7	Reducción Margen Operativo.	■	■
8	Reducción de ingresos por la venta de productos y servicios.	■	■
9	Reducción de los activos en operación.	■	■
10	Reducción de los rendimientos de los servicios no regulados.	■	■
11	Riesgos de liquidez.	■	■
12	Riesgo de no renegociación de la deuda.	■	■
13	Riesgo operacional gestión de deuda.	■	■
14	Aumento de los tiempos de atención de servicios de los diferentes segmentos.	■	■
15	Ineficaz estrategia ARF.	■	■
16	Brecha en el portafolio de servicios del negocio.	■	■
17	Insatisfacción de los clientes según segmento.	■	■
18	Ineficiencia en la optimización de los procesos según la metodología establecida.	■	■
19	Gestión no efectiva del talento humano segmentos de clientes.	■	■
20	Inadecuada gestión de la ética.	■	■
21	Incumplimiento del Programa de Gestión de Cambio.	■	■
22	No reducir las brechas en competencias estratégicas	■	■
23	Inadecuada implementación de integral del modelo de sostenibilidad.	■	■
24	Inadecuado relacionamiento con partes interesadas.	■	■

FUENTE: Proceso Gestión de Riesgos y Control Interno, CNFL 2023.

El desplazamiento hacia la izquierda de los riesgos en el mapa de calor, al **cierre del 2023, evidencia el nivel de madurez alcanzado, logrando posiciones moderadas y bajas.** Coadyuvando alcanzar los objetivos de la Estrategia Empresarial.



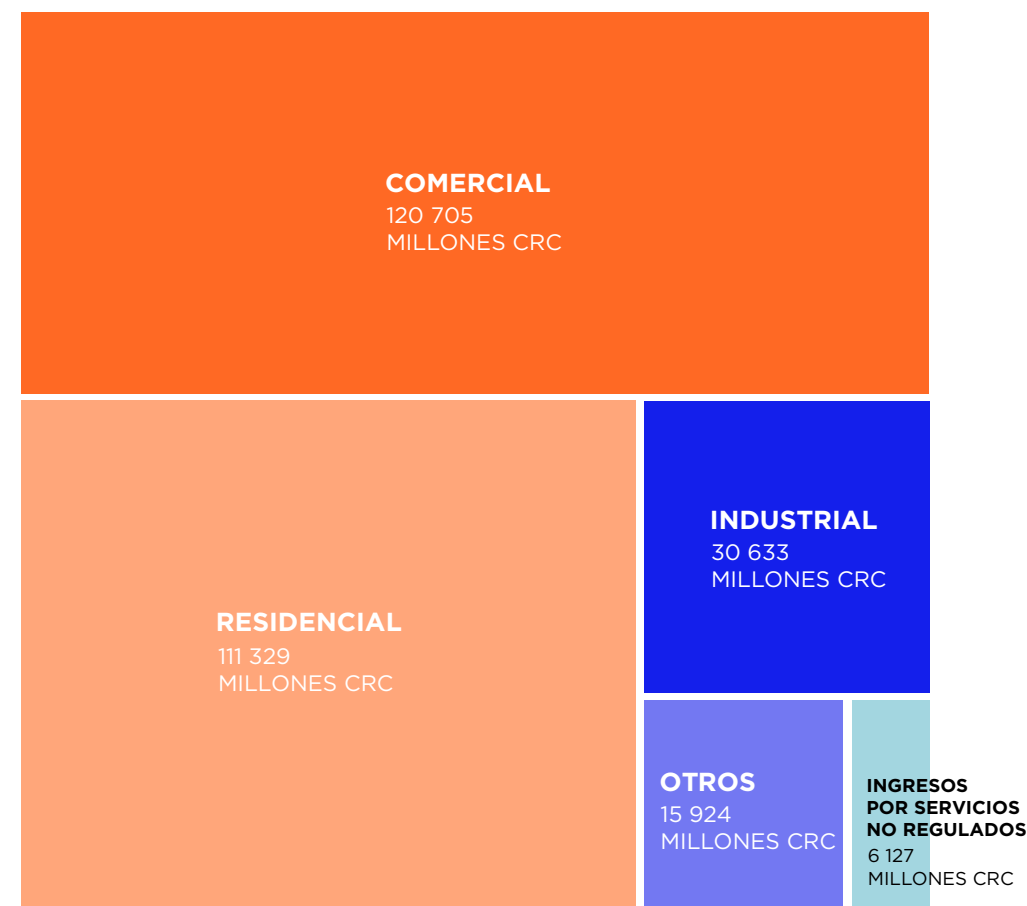
Estados financieros

(auditados a diciembre 2022)

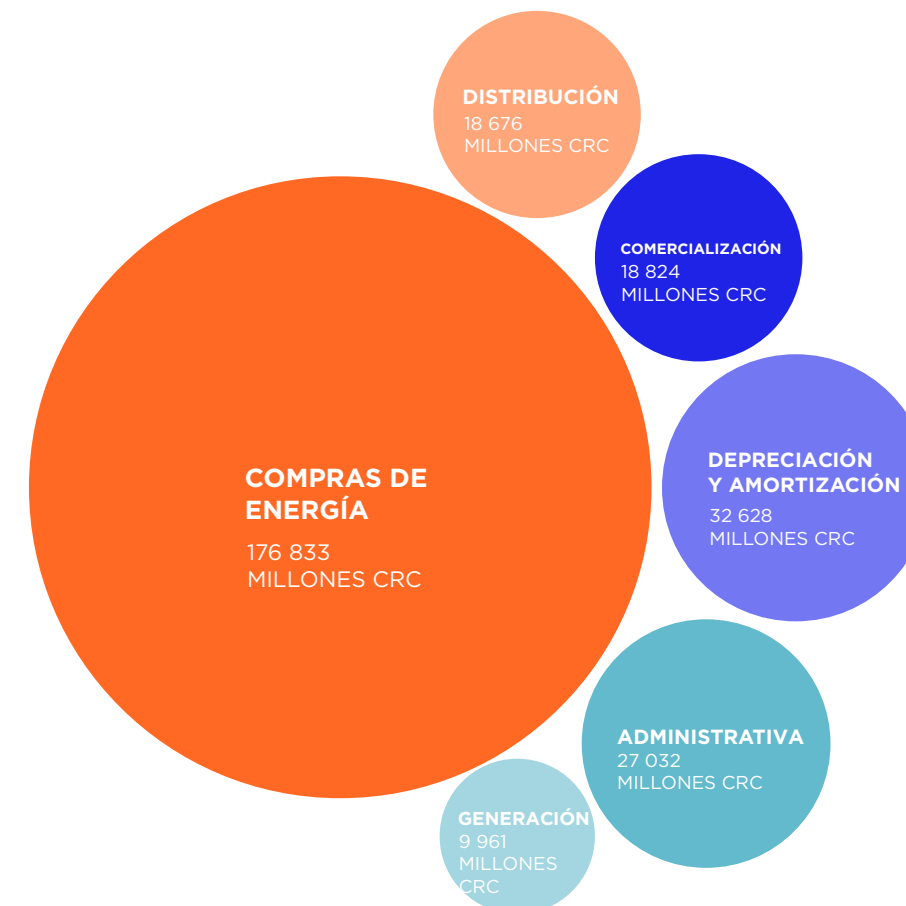
Ver detalle de estados financieros actuales:

cnfl.go.cr

VENTAS POR SECTOR



COSTOS Y GASTOS OPERATIVOS



Gobernanza

Informe Gobierno Corporativo 2022

Modelo de Gobierno Corporativo del Grupo ICE

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

Consejo de Administración. Se rige por el Reglamento Corporativo de Organización (aprobación 13 de mayo de 2020, modificado 13 de abril de 2021). Para mayor información, visite el sitio web del Grupo ICE, [Modelo del Gobierno Corporativo](#), en el cual encontrará el marco normativo, informes, entre otros.



Informe Gobierno Corporativo 2022

I. Consejo de Administración

a. Conformación del Consejo de Administración:

integrantes, fecha de nombramiento y vencimiento.

Sr. Hugo Rayner García Villalobos. Cargo: Presidente.

Nombramiento: Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 138 celebrada el 31 de marzo de 2022, periodo estatutario del 31 de marzo del 2022 hasta el 31 de marzo del 2023.

Sr. Héctor Mario Mora Porras. Cargo: Tesorero.

Nombramiento: Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 138 celebrada el 31 de marzo de 2022, periodo estatutario del 31 de marzo del 2022 hasta el 31 de marzo del 2023.

Sra. Ivonne Montero Vázquez. Cargo: Directora.

Nombramiento: Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 138 celebrada el 31 de marzo de 2022, periodo estatutario del 31 de marzo del 2022 hasta el 31 de marzo del 2023.

Sr. José Alberto Fonseca Araya. Cargo: Director.

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



Sra. Ileana Camacho Rodríguez. Cargo: Directora suplente.
Nombramiento: Sesión Extraordinaria del Consejo de Administración No. 2563 celebrada el 9 de setiembre de 2021, periodo estatutario del 5 de setiembre de 2021 hasta el 5 de setiembre de 2023.

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

Al mes de diciembre de 2022 el Consejo de Administración de la CNFL lo conforman en un 40% 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, Dirección de la División de Distribución y Comercialización de la Gerencia de Electricidad.

Sra. Ileana Camacho Rodríguez, directora suplente, asesora jurídica, Dirección de Contratación Administrativa, División Jurídica del ICE.

d. Número de reuniones ordinarias y extraordinarias realizadas.

05	14
ORDINARIAS	EXTRAORDINARIAS

e. Cambios en la estructura y conformación del Consejo de Administración durante el año 2022:

Director que finaliza: Sra. Cindy Torres Quirós
Cargo: Secretaria. Nombramiento: Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 138 celebrada el 31 de marzo de 2022, periodo estatutario del 31 de marzo de 2022 hasta el 31 de marzo del 2024. La señora Cindy Torres, presenta su renuncia en la sesión No. 2599, celebrada el 26 de julio de 2022, la cual rige a partir del 30 de julio de 2022.

Director que sustituye. Al 31 de diciembre de 2022 no se ha nombrado quien la sustituya.

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

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

Las dietas se pagan por sesión asistida, el monto se define según resolución de la Gerencia General RGG-008-2010 de fecha 2 de setiembre de 2010, que indica que las remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración de la CNFL sean, por cada sesión a la que asistan, el equivalente al noventa por ciento (90%) del monto correspondiente a las dietas que por sesión devenga un miembro del Consejo Directivo del ICE.

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

Para el año 2022 se fijó un monto por sesión asistida de ₡190.003.50 colones.

h. Conflictos de interés presentados y reportados por los miembros del Consejo de Administración. En el año 2022 no se presentaron conflictos de interés en el Consejo de Administración.

II. Comité de Vigilancia

a. Conformación del Comité de Vigilancia. Indicar empresa y dependencia Grupo ICE a la que pertenece, en caso de que aplique.

Sr. Erick Picado Sancho. Cargo: Presidente del Comité de Vigilancia de la CNFL. Presidencia Ejecutiva del ICE. Nombrado en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 135 celebrada el 24 de setiembre de 2020, periodo estatutario del 27 de setiembre de 2020 al 27 de setiembre de 2022.

Sra. Kathia Sofía Rodríguez Maroto. Área Finanzas - Negocio de Generación, Instituto Costarricense de Electricidad. Nombrada en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 135 celebrada el 24 de setiembre de 2020, periodo estatutario del 27 de setiembre de 2020 al 27 de setiembre de 2022.

Sr. Luis Fernando Delgado Negrini. Unidad de Control Interno de la División de Riesgo Empresarial, Gerencia General del ICE. Instituto Costarricense de Electricidad. Nombrado en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 133 celebrada el 1 de junio de 2020, periodo estatutario del 1 de junio de 2020 al 1 de junio de 2022.

b. Cambios en la estructura y conformación del Comité de Vigilancia durante el año 2022.

En el año 2022 no hubo cambios en la estructura del Comité de Vigilancia.

c. Número de reuniones ordinarias y extraordinarias realizadas.

- o Sesiones ordinarias celebradas 2022: 12 sesiones.
- o Sesiones extraordinarias celebradas 2022: 2 sesiones.

d. Monto de la remuneración aprobado para el Comité de Vigilancia.

- o Para el año 2022 se fijó un monto por sesión asistida de ¢95.001,75 colones.

III. Alta Gerencia de la Empresa

a. Gerente General de la empresa

Nombre: Víctor Solís Rodríguez.

Fecha de nombramiento: 28 de junio de 2014.

Años de antigüedad Grupo ICE: 1984 ingresó al ICE /1992 ingresó a la CNFL, para 38 años.

El señor Solís se acogió a su jubilación a partir del 30 de noviembre de 2022.

El Consejo de Administración en la Sesión Ordinaria Virtual No. 2613, celebrada el lunes 28 de noviembre de 2022, nombró como **Gerente General interina, a la señora Laura Montero Ramírez**, abogada, por un plazo de un mes, a partir del 01 de diciembre hasta el 31 de diciembre del 2022. Finalmente, a partir del **01 de enero de 2023, se designa al ingeniero José Mario Jara Castro como Gerente General** de la organización.



Estrategias, políticas y prácticas



De la política a la estrategia corporativa

La Política de Sostenibilidad del Grupo ICE rige desde el 2018, sin embargo, existe un marco de referencia más actual, **Estrategia de Sostenibilidad del ICE y sus empresas 2021-2023**, publicada en diciembre de 2021, en la cual desglosan los **principios rectores**, marco metodológico, alineamiento con los ODS y la **hoja de ruta**:

- Partes interesadas del ICE y sus empresas.
- Temas para la gestión responsable y sostenible.
- Definiciones de los temas a gestionar.
- Objetivos estratégicos de triple utilidad.
- Rendición de cuentas.

Para conocer a detalle la política, estrategia e informes de sostenibilidad del GrupoICE, visita su página de [sostenibilidad](#).



Criterios de sostenibilidad en la adquisición de bienes y servicios

Durante el año 2022, se realizó la actualización del “Manual para Incorporar los Criterios de Sostenibilidad en las adquisiciones de bienes y servicios”. Dicho documento es utilizado para los encargados de procedimientos de contratación. 378 procedimientos de contratación fueron evaluados considerando dichos criterios. Al finalizar el año y entrar en vigor la “Ley General de Contratación Pública” y su reglamento, se inició un nuevo proceso de actualización, considerando las modificaciones establecidas en el reglamento nacional.





Análisis de materialidad

GOBERNANZA

- Gobierno corporativo.
- Gestión integral de riesgos y continuidad del negocio.
- Ética y anticorrupción.
- Protección y privacidad de los datos.

ECONÓMICO

- Sostenibilidad financiera.
- Cadena de valor.
- Calidad del servicio.
- Competencia justa.
- Innovación.

En este apartado se presentan los asuntos materiales de relevancia para el Grupo ICE, los cuales se constituyen en temas de mayor impacto considerando las características de todos los negocios pertenecientes al grupo corporativo.

TEMAS MATERIALES DEL ICE Y SUS EMPRESAS

La División de Estrategia del Grupo ICE conformó un equipo de trabajo interdisciplinario con la participación de personas trabajadoras de todos sus negocios. Este trabajo se desarrolló mediante 04 talleres durante el último trimestre de 2020.

Se estableció una metodología estandarizada (alineada a riesgos y continuidad del negocio) para el ICE y sus empresas y se diseñaron los talleres para efectuar el análisis de materialidad.

Para la estrategia corporativa 2023-227 se da continuidad a los temas.

AMBIENTAL

- Gestión integral de residuos.
- Descarbonización y mitigación-cambio climático.
- Resiliencia y adaptación-cambio climático
- Uso sostenible de los recursos (eficiencia).
- Gestión de la biodiversidad.

SOCIAL

- Derechos humanos.
- Igualdad y equidad.
- Diálogo social.
- Prácticas laborales.
- Salud y seguridad en el trabajo
- Desarrollo humano y formación.
- Relacionamiento estratégico con la comunidad.
- Resolución de quejas y controversias.
- Desarrollo de la comunidad.



Participación de los grupos de interés

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

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

Canales de comunicación

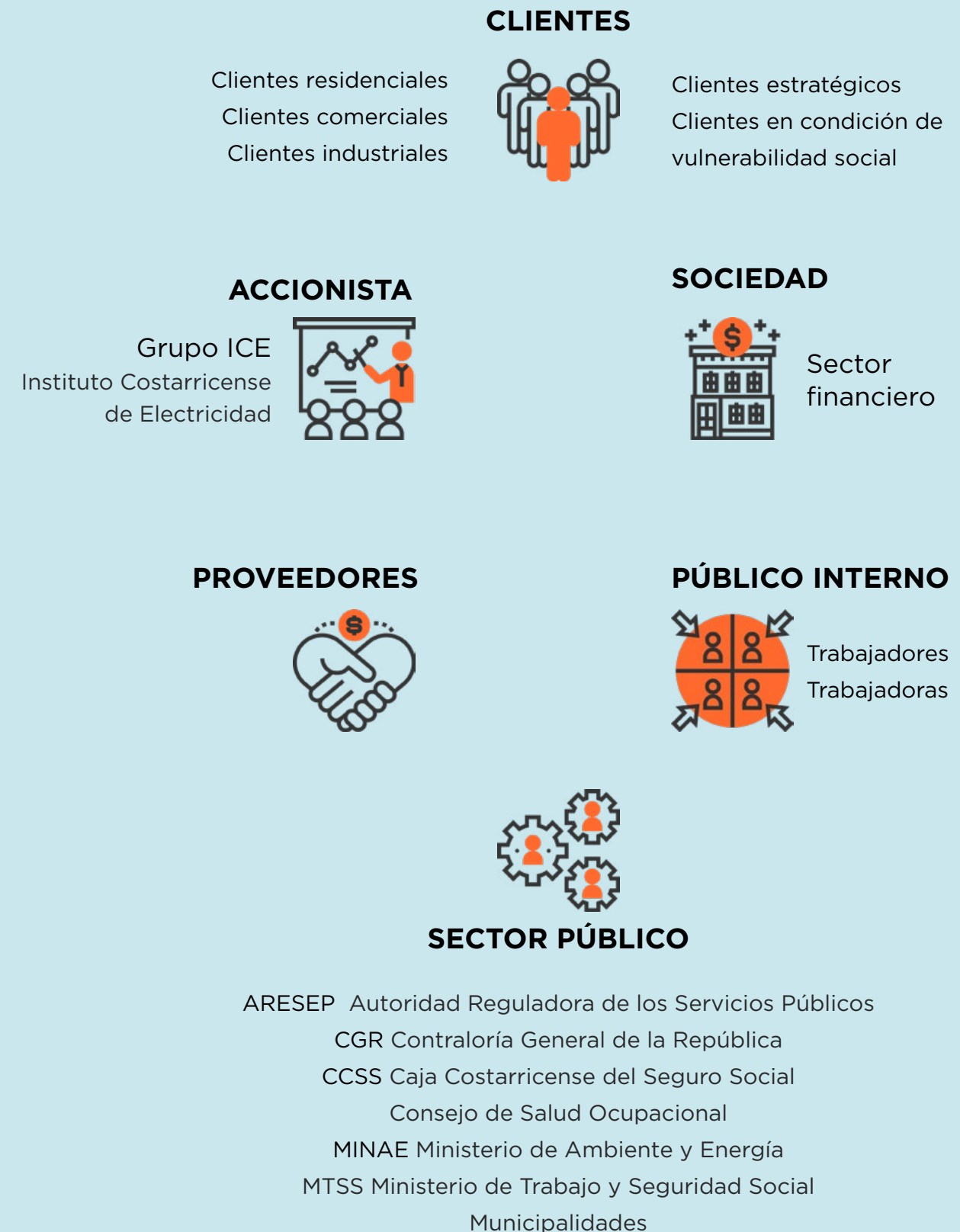
La CNFL pone a disposición de sus partes interesadas un conjunto de canales de comunicación para establecer relaciones sólidas, estrechas, solidarias y de confianza con cada una de ellas. Este vínculo busca además fortalecer relaciones de cooperación y diálogo social. Especialmente la apertura de estos 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 2022 se realizó seguimiento semestral a los requisitos de 5 partes interesadas pertinentes: MINAE, ICE, CGR, CCSS y municipalidades.

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



CONSULTA VALOR PÚBLICO DE LA CNFL 2022



Aplicación: 04 al 16 de febrero
Nivel de confianza: 95%
Error muestral: 4,9%
Herramienta: Microsoft Forms

OBJETIVO GENERAL

Conocer la **opinión de la ciudadanía sobre el impacto de la CNFL en la sociedad**, con respecto al **valor público**, es decir más allá de los kWh comercializados por la empresa.

CONSULTA

1. Importancia de la electricidad
2. Calificar los servicios de la CNFL:
 1. Suministro de energía
 2. Atención de averías
 3. Alumbrado público
 4. Atención al público
 5. Calidad y continuidad del servicio
3. Calificar las acciones de la CNFL:
 1. Utilización de fuentes renovables
 2. Atención de comunidades vulnerables
 3. Cobrar tarifa justa
 4. Digitalización de servicios
 5. Combatir el hurto de electricidad
4. Percepción de la electricidad y la CNFL como potenciadores del desarrollo.
5. Pregunta abierta: ¿Qué más debería hacer la CNFL -como empresa distribuidora de energía- para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía?



CORREO
ELECTRÓNICO



PORTAL
INTERNET



SISTEMA
ADMINISTRACIÓN
FILAS



REDES Y
WHATSAPP



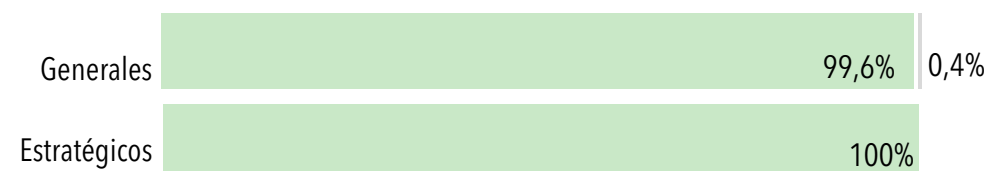
TABLETS
SUCURSALES



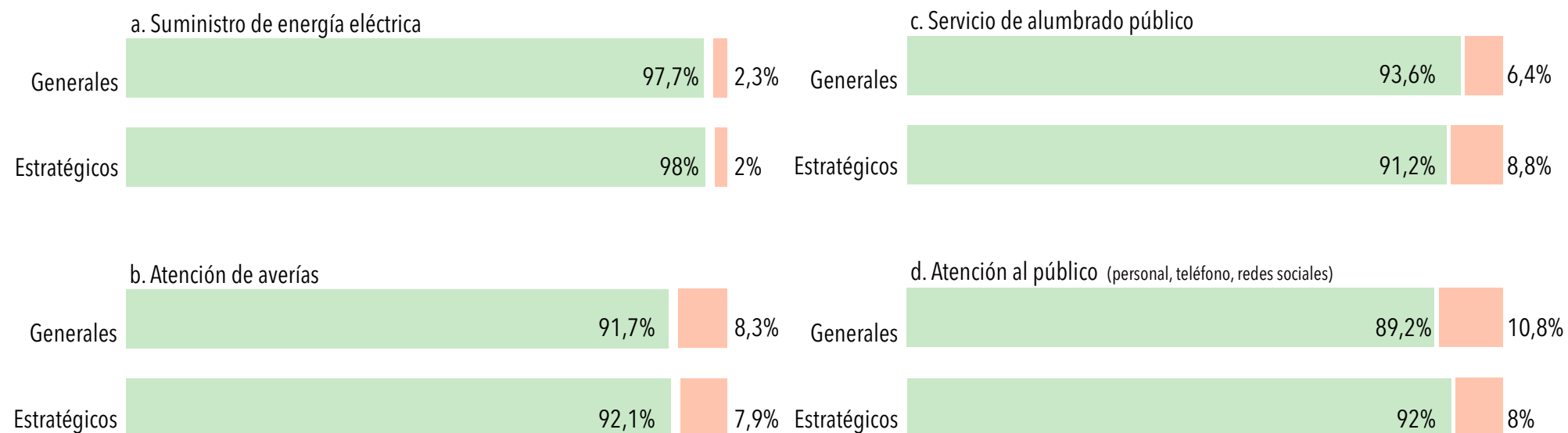


OPCIONES	Muy importante	Importante	Neutral	Poco importante	Nada importante
RESPUESTAS	FAVORABLES		NEUTRAL	NO FAVORABLES	

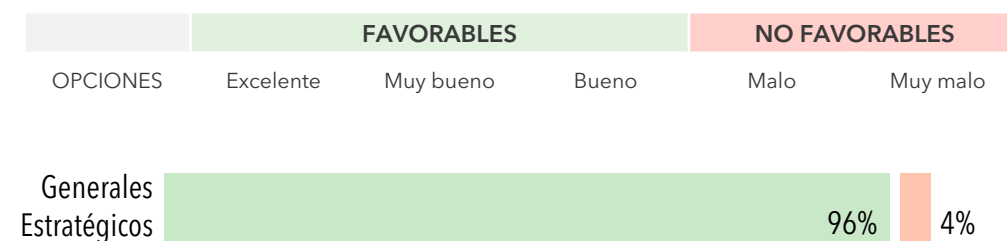
Primera pregunta:
¿Qué tan importante es la electricidad en su vida diaria?



Segunda pregunta:
Califique los siguientes servicios que le brinda la CNFL:

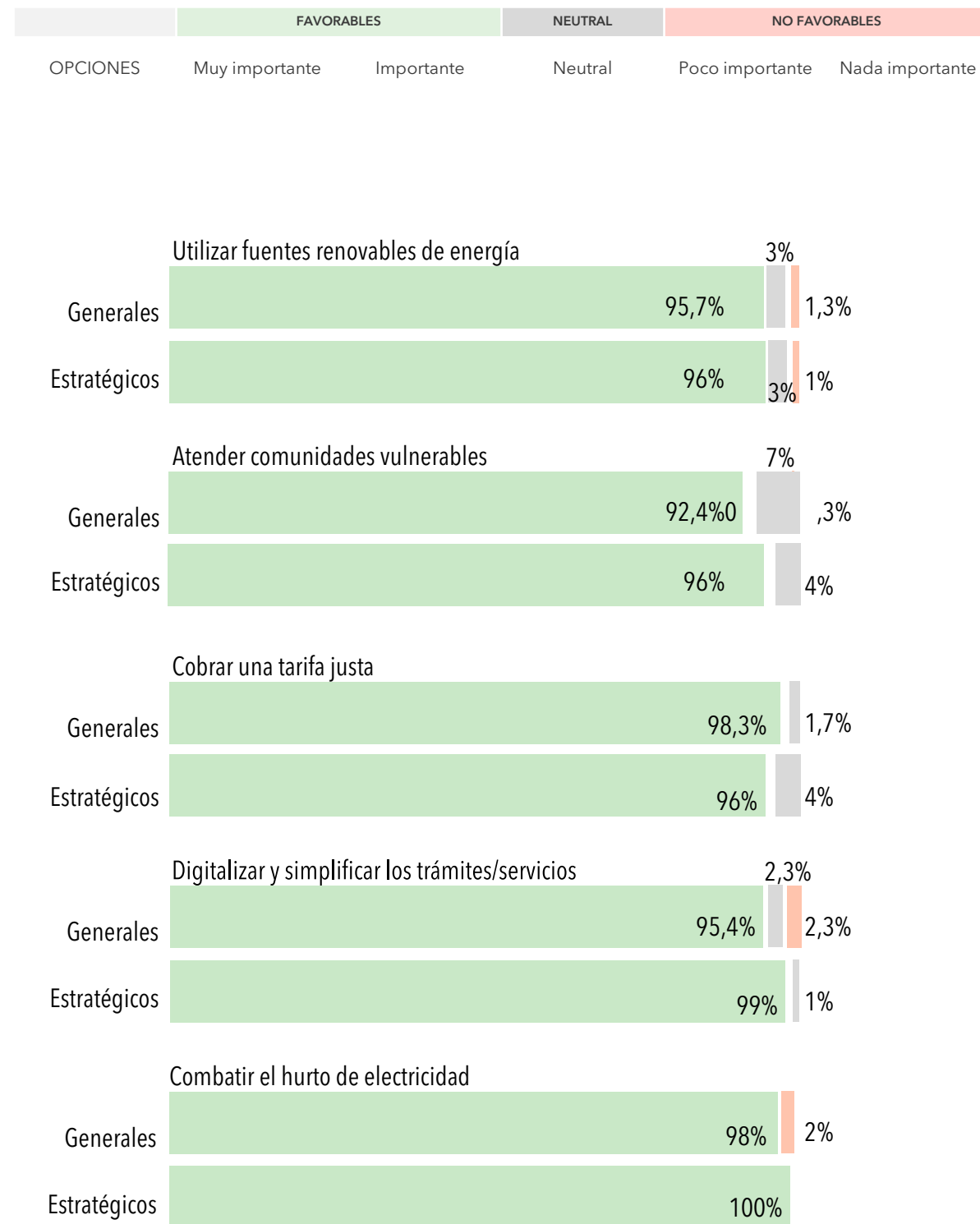


Tercera pregunta:
¿Cómo califica la continuidad y calidad del suministro de electricidad?
Continuidad (tener siempre electricidad) y calidad ("sin bajones de luz")

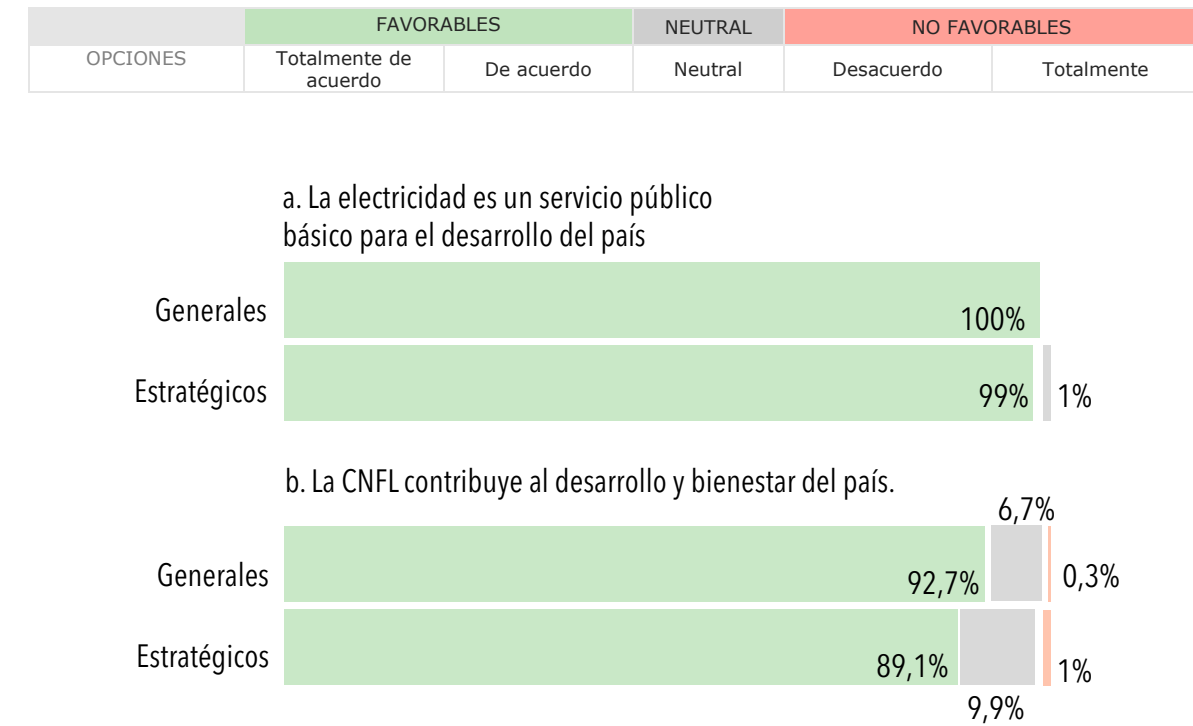


Resultados CIER 2021, en cuanto al suministro eléctrico, el nivel de satisfacción fue de un 87,8%

Cuarta pregunta:
¿Qué tan importante es que la CNFL realice las siguientes acciones?



Quinta pregunta:
Desde su experiencia, ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?

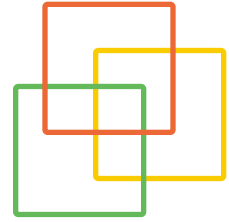


CONCLUSIONES

Contar con una ciudadanía informada se traduce en una fortaleza para la democracia costarricense y permite a las personas expresar sus expectativas y preocupaciones basados en información fidedigna.

Lograr comunicar de forma clara y sencilla los resultados de nuestra gestión permite formar **usuarios y usuarias del servicio capaz de reconocer el trabajo de la empresa hacia el desarrollo sostenible del país** y sentirse identificados con una CNFL que mejora su calidad de vida.

La realización de la consulta a la ciudadanía confiere información fundamental para conocer la percepción que tienen los usuarios y las usuarias sobre el impacto de los servicios de la CNFL hacia la sociedad.



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.

APORTE DESDE LA CNFL



Sostenibilidad energética

7 9 11

Generamos 100% energía renovable

Aproximadamente 13.67% de la energía entregada al área servida de la CNFL corresponde a energía generada por la Dirección Generación de la Energía (2022).

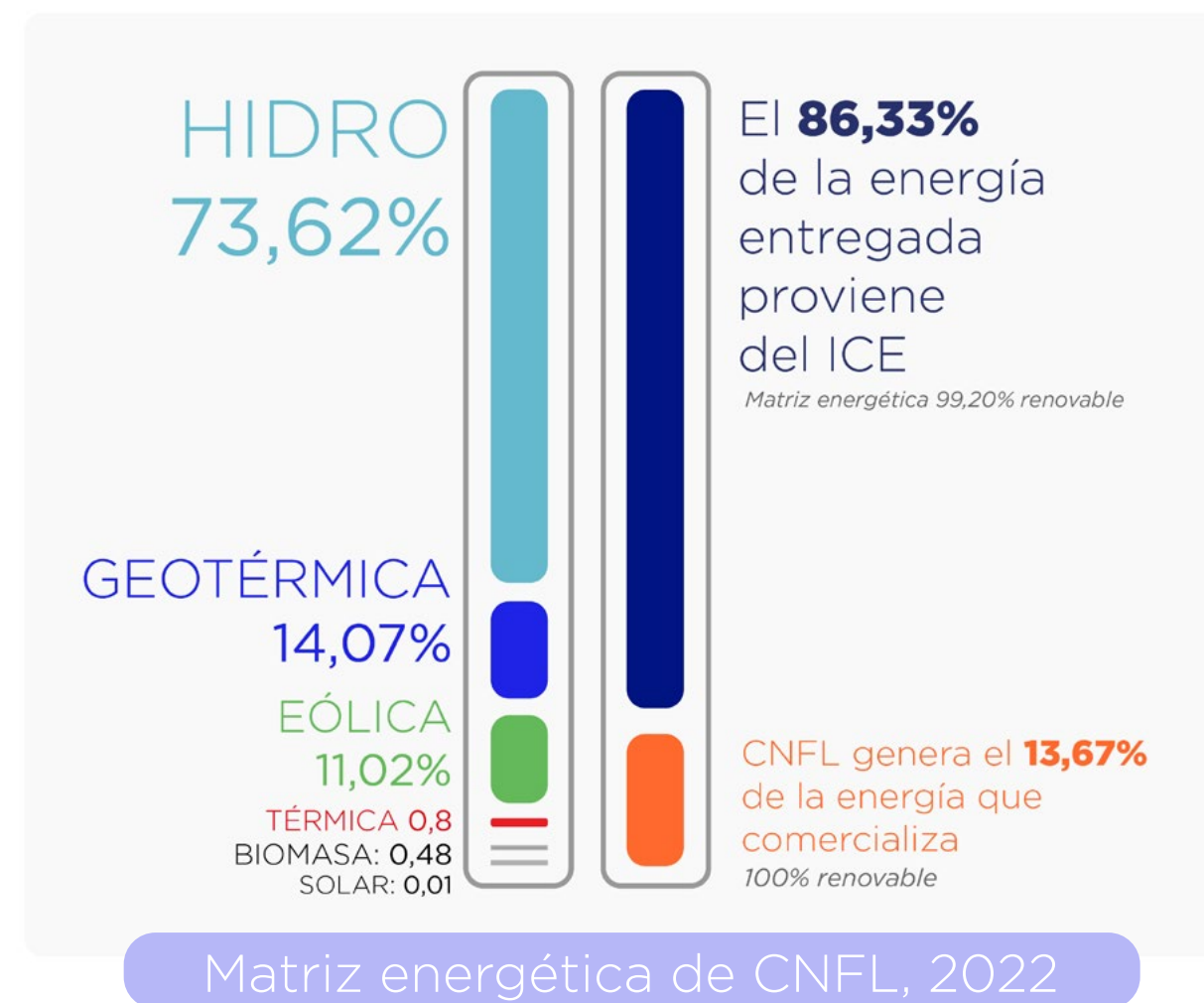
Distribuimos energía 99,93% de fuentes renovables.

Aproximadamente 86,33% de la energía entregada al área servida de la CNFL, corresponde a energía distribuida por el Instituto Costarricense de Electricidad (2022).

Formalización de servicios en comunidades en vulnerabilidad social mediante sistemas de medición agrupada (SMA).

Construimos una red eléctrica inteligente

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.



Incrementar el número de dispositivos inteligentes en el sistema eléctrico para mejorar la competitividad.

(Meta del Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública, PND-IP (2019-2022))

META 2022: 35000 Medidores inteligentes instalados 2022: 10 253

Durante el año 2022, se realizó la instalación de los sistemas de medición AMI en toda el área servida por CNFL, lo anterior para atender la operatividad normal, así como para el crecimiento de nuevos servicios; sin embargo, dado que solamente se cuenta con presupuesto para la operatividad y no para proyectos, no hay un avance significativo ya que se alterna la instalación entre sistemas AMI y sistemas convencionales.

Adicionalmente, el inventario de medidores AMI es limitado, dado que en el año 2022 se instalan los medidores adquiridos en el año 2021, ya que los medidores adquiridos en el 2022 ingresaron hasta Noviembre 2022 debido al proceso de licitación y períodos de entrega extensos.

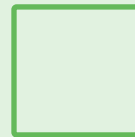


Sostenibilidad ambiental

6 13 15

Somos una empresa comprometida con el ambiente

Empresa de Excelencia Ambiental, según Ministerio de Ambiente y Energía. Ver todos nuestros aportes en el [capítulo ambiental](#).



1

Formalización del servicio eléctrico en comunidades en vulnerabilidad social.

Familias formalizadas	Personas impactadas
2022 979	4 405
2021 1008	4 567
2020 1150	5 175
2019 1237	5 566

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. Construcción y mantenimiento de redes (media y baja tensión) y alumbrado público.

Sostenibilidad social

3 5 8 10

Empleo pleno y decente a 1929 personas.

Empleo pleno y decente a 62 personas en condición de discapacidad.

Pago de la seguridad social de los trabajadores y trabajadoras de CNFL. SEM e IVM.

Asegurando los recursos para el pago correspondiente de los beneficios, mediante el Proceso de Trámite y Nómina.

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

- Taller de igualdad y Equidad. (641 hombres y 257 mujeres), 8,5 horas de capacitación en el
- 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 *

En el 2022 se inicia la formación Debida Diligencia en Derechos Humanos, del Grupo ICE, con la participación de 3 profesionales de la CNFL

(*) Estos temas se brindan dentro de las capacitaciones, como el Introdutorio de Género y el Taller de Igualdad y Equidad del Programa de Género e Igualdad de Derechos.

Política Nacional para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres en Costa Rica 2018-2030. Política nacional para la atención y prevención de la violencia contra las mujeres de todas las edades, Costa Rica 2017-2032.





GESTIÓN AMBIENTAL

La CNFL realiza las acciones correspondientes a atender un enfoque de sostenibilidad en todas sus acciones. Durante el año 2022 se dió a conocer la Estrategia de Sostenibilidad del Grupo ICE, que incorpora una serie de elementos relacionados con los temas materiales de la Conducta Empresarial Responsable. Durante el período, se cumplieron los aspectos pertinentes al ámbito ambiental.



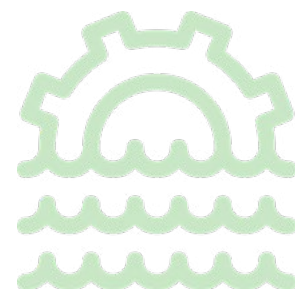
Gestión Integral de Residuos

Como parte de la operación de la empresa, se generan **residuos reciclables, especiales, peligrosos y ordinarios**. Durante este período se observan los siguientes resultados.

Residuos generados y gestionados					
Periodo	Ordinarios reciclables (kg)	Manejo especial (kg)	Peligrosos		Ordinarios no reciclables (kg)
			kg	litros	
Primer semestre	19193,83	241815,03	13 417,98	32 491,50	21 193,62
Segundo semestre	15269,25	324300,52	8 364,04	26 408,66	21 959,52

Los embalses en las plantas de generación hidroeléctrica son **punto de llegada de los residuos ordinarios**, a pesar de la legislación vigente, la población aledaña a estos sigue arrojándolos en las cercanías de los cauces de los ríos.

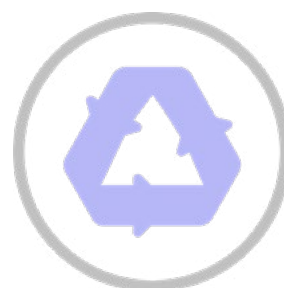
Residuos recuperados de embalses



349,85
toneladas

Por concepto de **valoración de residuos**, la CNFL realiza una gestión segura y ambientalmente responsable, considerando el valor de los metales y elementos de valor comercial.

Residuos sólidos gestionados por valoración



600 578,63
kilogramos

Ingresos en colones por valoración
185 525 668,18

185 millones colones
ingresos por valoración de residuos sólidos gestionados





Uso sostenible de los recursos (ecoeficiencia)

Los recursos utilizados en la operación de la empresa, se aplican algunos recursos estratégicos de los cuales se brinda la siguiente información.

producción de energía **HIDROELÉCTRICA**

2 547 966 115 m³

Monto pagado por Canon de aprovechamiento colones
1 99 468 715,28

Consumo para operación y mantenimiento

(Edificios Administrativos/técnicos/transporte)

Entre los otros recursos que se utilizan en la organización, se considera el agua de consumo humano, combustibles y energía eléctrica en general. Los siguientes datos de consumo fueron relevantes en 2022.

Gasolina

43 850 litros

¢41 195 334

Diesel

526 593 litros

¢442 386 222

Gas LP

2 627 m³

¢961 614

Agua

31 251 m³

consumo en centros de trabajo

Energía eléctrica

4 39 9325 KWH

¢584 570 751



Gestión de la biodiversidad

Las interacciones con la biodiversidad y las acciones protectoras en la gestión operativa son parte importante del quehacer de la organización.

Entre las acciones se consideran:

La mayor parte de las propiedades que cuentan en sus instalaciones centrales de generación hidroeléctrica, están cerca de Corredores Biológicos, y solamente la Central Eólica Valle Central está dentro de la Zona protectora de Cerros de Escazú, razón por la cual, desde antes de su construcción, fue declarada de interés público y conveniencia nacional.

Instalaciones ubicadas dentro o junto a un área silvestre protegida

Planta Eólica Valle Central, dentro de Zonas Protectoras
Planta Hidroeléctrica Balsa Inferior, dentro de Corredor Biológico
Planta Hidroeléctrica Daniel Gutiérrez, dentro de Corredor Biológico
Planta Hidroeléctrica Cote, dentro de Corredor Biológico
Planta Hidroeléctrica el Encanto dentro de Corredor Biológico

10

Fincas sostenibles en las zonas de interés

2 217,00 ha

Terrenos bajo cobertura forestal - Capital natural -

22

Monitoreos terrestres y acuáticos

1 847

Árboles plantados por arboricultura urbana

27 585

Árboles producidos

11 397*

Árboles en peligro de extinción, reproducidos en viveros

* Chirracá | Cedro Real
Cortez Negro | Cocobolo





Descarbonización y mitigación

La CNFL cuenta con el programa de Carbono Neutralidad, parte de su Plan de Gestión Ambiental. Este le permite desarrollar actividades relacionadas con la medición de la Huella de Carbono y sus acciones de remoción.

La **Huella de Carbono Total** de la CNFL fue de 13.792,43 ton CO_{2e}.
 Las acciones de reducción para el período 2022 fue de 63,36 ton CO_{2e}.
 La capacidad de remoción de los sumideros 10.664,78 ton CO_{2e}.

COMPONENTE	RESULTADO
Porcentaje de renovabilidad de la matriz eléctrica de CNFL(%)	100%
Cantidad de días 100% generación renovable baja en emisiones (días)	365 días
Emisiones de GEI verificadas externamente (tCO _{2e})	13.792,43 ton CO _{2e}
Reducción de emisiones de GEI, mediante utilización de vehículos eléctricos (tCO _{2e})	24,90 ton CO _{2e}
Reducción de emisiones de GEI por innovación en alumbrado público - cambios de iluminación convencional a la tecnología LED en la red de distribución (tCO _{2e})	37,66 ton CO _{2e}
Cantidad de colaboradores en modalidad de teletrabajo	848 personas
Reducción de emisiones de GEI por modalidad de teletrabajo (tCO _{2e})	100 ton CO _{2e}
Cantidad de cargadores de carga rápida para vehículos eléctricos instalados	9 u
Cantidad de cargadores de carga semirápida para vehículos eléctricos instalados	2 u
Cantidad de medidores AMI instalados	14774 u

EMISIONES	Ton							
	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HCFC	HFCs	PFCs	SF ₆	Total CO _{2e}
Directas	1 416,55	527,78	125,21	1,36	76,35	0,00	88,67	2 235,93
Indirectas por electricidad importada	12 523,49	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12 523,49
Indirectas Significativas	183 639,85	879,39	17,92	0,00	0,00	0,00	0,00	184 532,79
TOTAL, EMISIONES POR GEI	197 579,89	1 407,17	143,13	1,36	76,35	0,00	88,67	199 292,20
TOTAL, A REMOVER (con exclusiones)	13 792,43							



GESTIÓN SOCIAL

La CNFL contribuye al impacto social de manera significativa a través de la expansión de la red eléctrica en áreas rurales y **comunidades en vulnerabilidad social**, lo que ha permitido que más personas tengan acceso a la electricidad. En relación al **desarrollo económico** del país, se proporciona un **suministro confiable de energía eléctrica**, lo que ha atraído inversiones y fomentado la creación de empleo en diversas áreas. Además de la implementación programas sociales y comunitarios en diversas áreas, incluyendo educación en eficiencia energética y la promoción de la electromovilidad.

En este apartado, conozca más sobre nuestra la contribución al impacto social y el alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible del país.



Actividades y trabajadores

Derechos humanos

La empresa continúa con el desarrollo de formación en Derechos Humanos, como parte de los procesos de continuidad del programa de Género. Asimismo, desde noviembre 2022 a marzo de 2023, desde el Grupo ICE se inicia el proceso de **Debida Diligencia en Derechos Humanos**, a cargo de la Oficina de la Alta Comisionada de las Naciones Unidas de Derechos Humanos (ACNUDH), en Costa Rica, a través del Proyecto “Conducta empresarial responsable en América Latina y el Caribe (CERALC)”

Finalmente, durante el 22 no se atendieron casos por discriminación.

Personas capacitadas en temas de desarrollo humano, 2022



Organizaciones sindicales y asociación

GRI 2-28

Al concluir el período 2022, se mantiene una parte significativa de la organización se encuentra afiliada a las siguientes organizaciones sindicales:

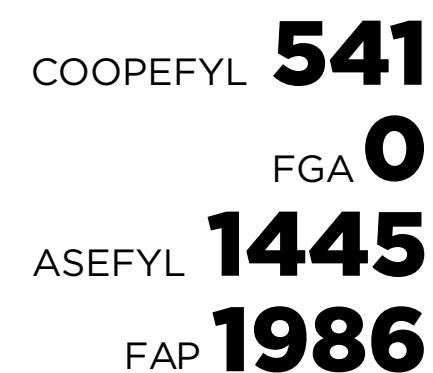
Las organizaciones solidaristas o no sindicales en la que participan las personas trabajadoras tienen las siguientes afiliaciones. Las personas se inscriben en una o varias de estas.

Personal perteneciente a organizaciones laborales sindicales



ANTEC: Asociación Nacional de Técnicos y Trabajadores de la Energía y las Comunicaciones.
SIICE: Sindicato de Ingenieros y Profesionales del ICE, RACSA y CNFL.
SITET: Sindicato Industrial de Trabajadores Eléctricos y Telecomunicaciones.

Personal perteneciente a organizaciones laborales solidaristas



COOPEFYL, R. L, cooperativa de ahorro y crédito.
FAG: Fondo de Garantías y Ahorro ICE.
ASEFYL: Asociación Solidarista de Empleados de Fuerza y Luz, S.A.
FAP: Fondo de Ahorro y Préstamo de la CNFL.

Contenido 2-7 Empleados
Contenido 2-30 Convenios de negociación colectiva



Igualdad y equidad

En la CNFL, durante el período 2022, se contaba con la siguiente distribución por género, categoría y rango de edad, además se presenta la información de jefaturas por género y rango de edad, así como la cantidad de personas trabajadoras con algún tipo de discapacidad.

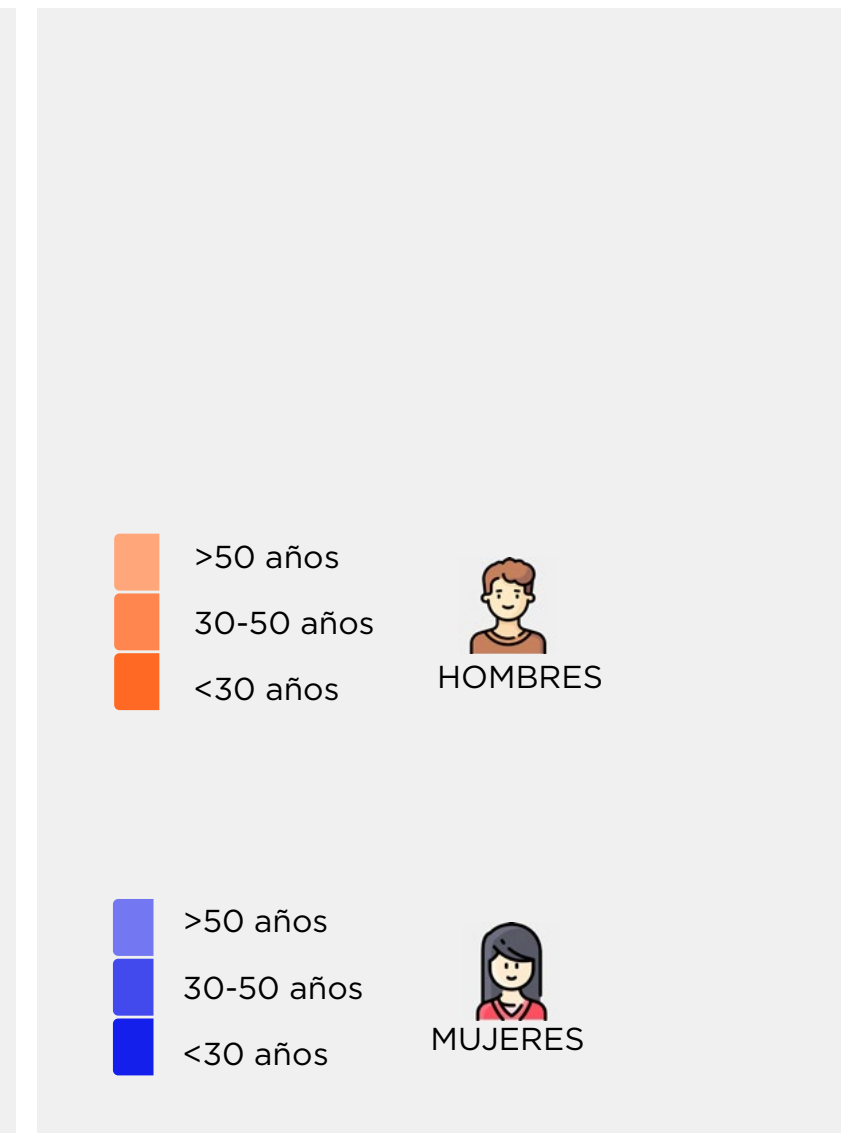
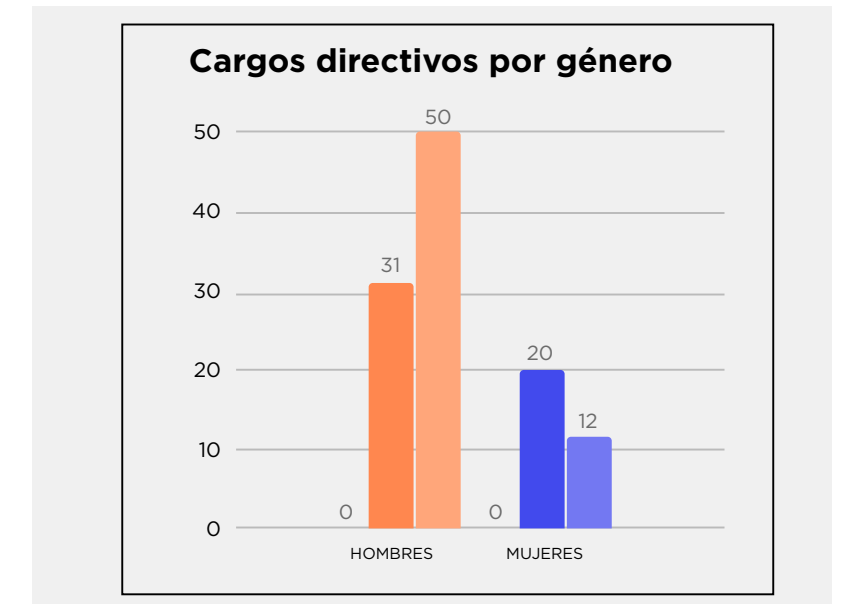
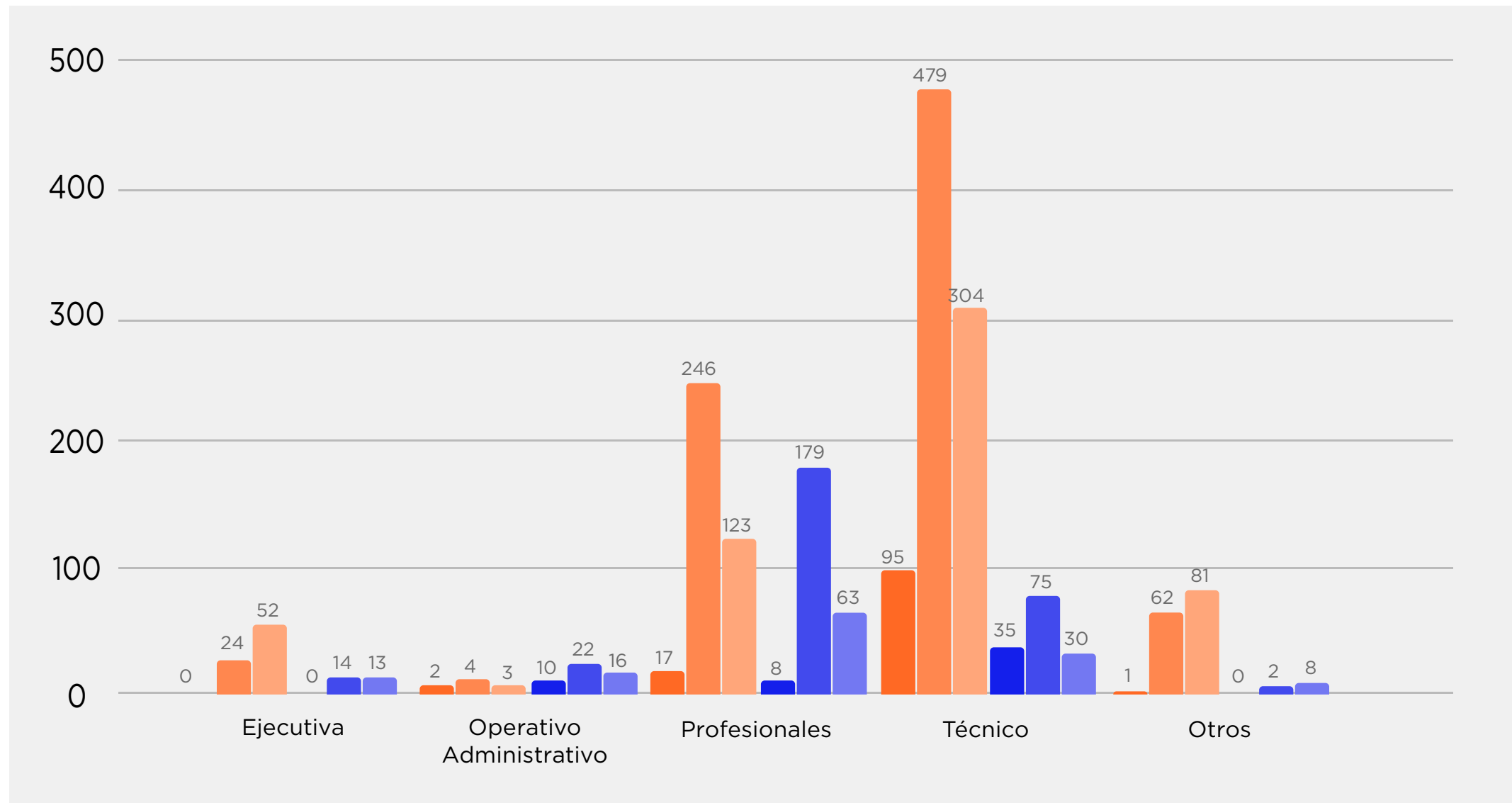
A la fecha, se cuentan 32 mujeres en cargos directivos y 81 hombres en estos, considerando las jefaturas técnicas y administrativas en los cuadros de mando de la organización. Al finalizar el período de 2022, la gestión de Gerencia General durante los meses de noviembre y diciembre fue ejercida por la Sra. Laura Montero Ramírez.

En cuanto a personas trabajadoras con algún tipo de discapacidad, se cuentan 51 hombres y 11 mujeres al finalizar el período.



Perfil de las personas trabajadoras

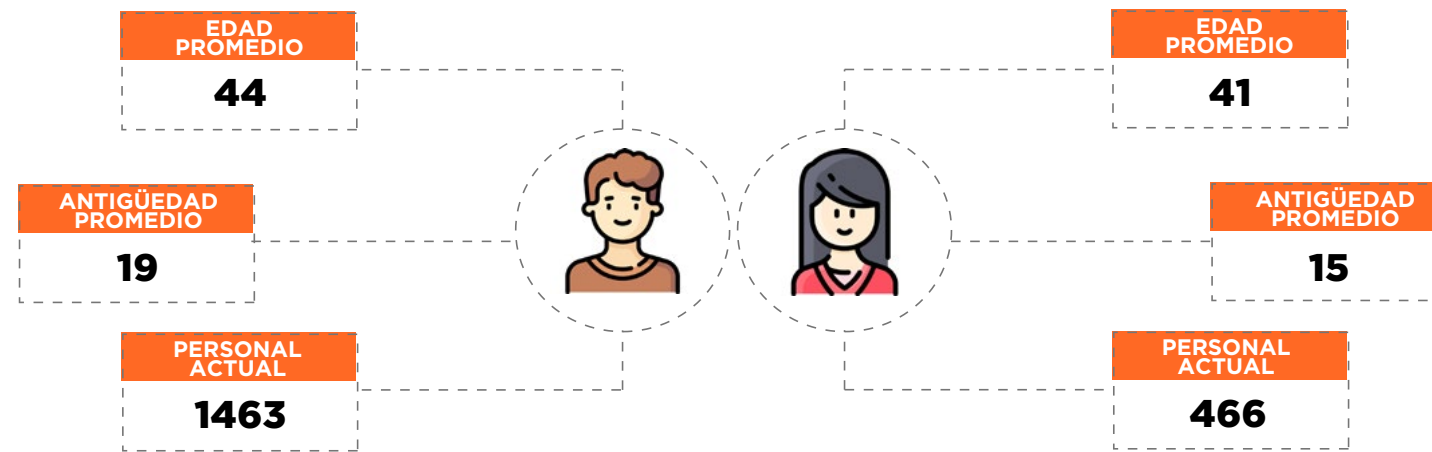
Género, categoría y rango de edad, CNFL 2022



Prácticas Laborales

En la relación de edad, antigüedad de las personas trabajadoras, durante el año 2022 se encuentran registrados los siguientes datos:

Edad, antigüedad y total de personas



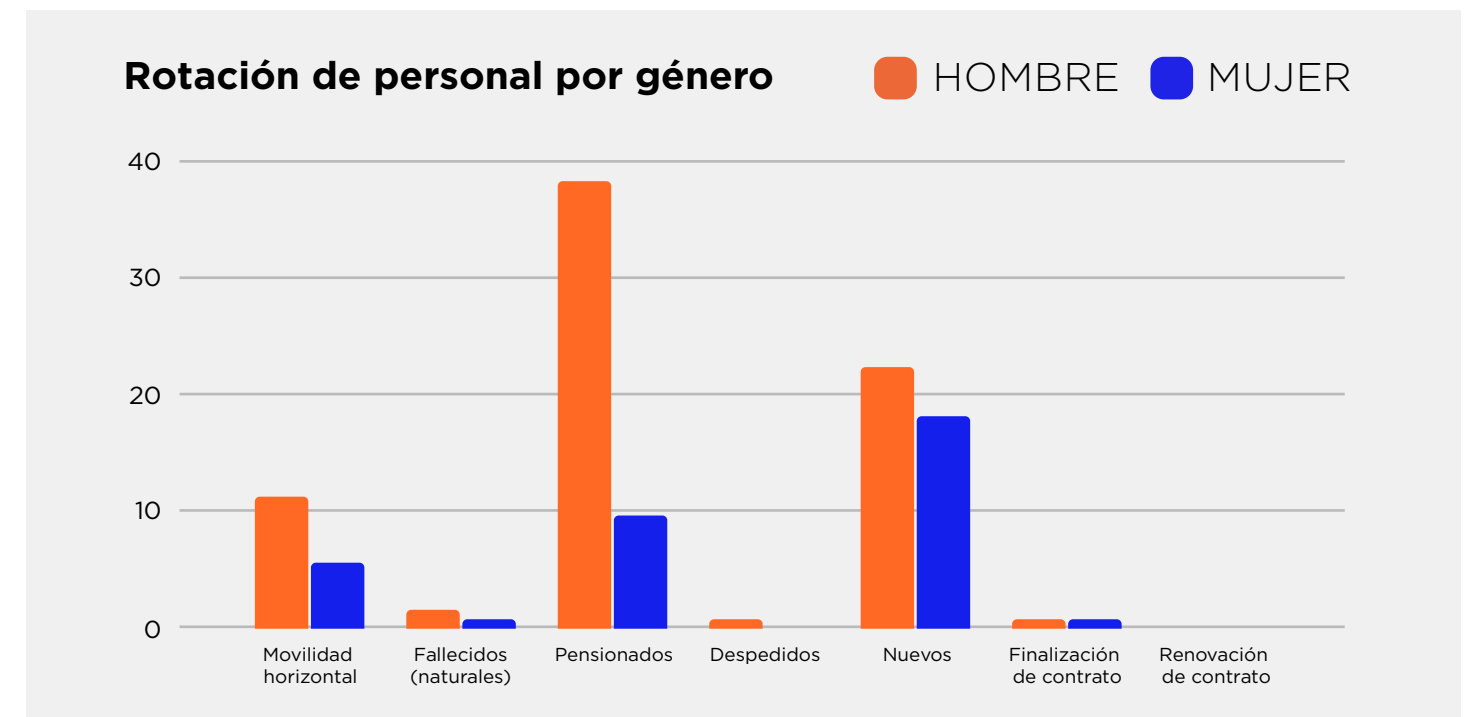
Con respecto a los tiempos dedicados “Licencias Parentales”, están reguladas en el país tanto para mujeres (históricamente) como para hombres (recientemente). Esto lleva a los siguientes datos:

Cantidad de permisos parentales otorgados (Maternidad, lactancia y paternidad)	Hombre	Mujer
	30	08

Contenido 2-7 Empleados
Contenido 2-30 Convenios de negociación colectiva

Para un total de 1929 personas empleadas, con una cobertura del 100% bajo la Convención Colectiva de Trabajo.

Por otro lado, la rotación del personal por género se comportó en el 2022 de la siguiente manera:



Además, la CNFL cuenta con cuatro salas para realizar actividades asociadas a la lactancia materna, mientras los tiempos de aplicación están vigentes.



El **94%** de la población de **mujeres** labora de manera virtual.

Teletrabajo, beneficios económicos cuantificables.

En el año 2022, la CNFL se fijó como nuevo objetivo para el tema de teletrabajo, consolidar la modalidad para la búsqueda del bienestar de las partes interesadas, la flexibilización laboral y el balance vida-trabajo. Por este motivo para este año se mantuvieron los esquemas en teletrabajo acordados posteriores a la pandemia, y se reforzaron actividades relacionadas a la medición del desempeño del personal teletrabajador, se fortalecieron las medidas preventivas en el tema de salud y seguridad de los espacios en la modalidad de teletrabajo en conjunto con el Área Salud y Seguridad Laboral y la capacitación a jefaturas en competencias requeridas para la gestión de personas en teletrabajo.

Adicionalmente la Dirección Administración y Finanzas desarrollo un estudio para cuantificar los beneficios percibidos por la CNFL con la implementación de la modalidad de teletrabajo y el aumento significativo del personal en teletrabajo. El cual dio como resultado que en los periodos 2020 y 2021 se cuantificaran ahorros reales por la suma de \$560 890 290,66.

Según proyección a 5 años en teletrabajo, la CNFL obtendría ahorros totales por \$2 098 557 290 en estado de resultados y de \$959 626 100 en flujo de efectivo.

En datos podemos resaltar para el año 2022:





Seguridad y salud en el trabajo

En la CNFL se trabaja con un enfoque, centrado en las prioridades conceptuales y estratégicas del SST en la empresa, aportando elementos que definan una gestión integral del SST, que forme parte de la estrategia de la organización y que permita medir, primero, su gestión, y en segunda instancia, su desempeño, basado en un Plan de Seguridad y Salud en el trabajo integrado por tres componentes:

- Desarrollo de Estándares SST.
- Gestión Preventiva y Seguridad.
- Prestaciones de salud y servicios.

Los reportes de Seguridad y Salud en el trabajo comprenden las tareas relacionadas con el desarrollo del Plan Empresarial de Seguridad y Salud.

Debe considerarse que en el mes de abril de 2022 se dio por concluido el estado de alerta y la CNFL modificó la mayor parte de las restricciones sanitarias. No obstante, se han mantenido en los centros de trabajo los lavamanos en los puntos de ingreso.

En el índice de Gravedad general, la CNFL se mantiene con un registro menor a 1, sin embargo, la Dirección Distribución sí supera ese dato, por lo que se debe mantener la gestión preventiva con mayor fuerza en esas actividades.

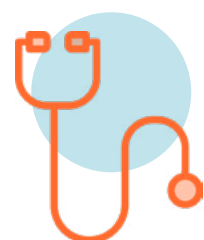
Clasificación de peligros y sus formas	
ENFERMEDAD	5
Biomecánicos.	4
Sobresfuerzos físicos.	3
Puestos de trabajo con PVD.	1
Biológicos.	1
Microorganismos.	1
LESIÓN	165
Mecánicos.	96
Golpes.	23
Caídas a distinto nivel.	15
Objetos filosos o punzocortantes	15
Atrapamientos.	14
Caídas al mismo nivel.	11
Caída de objetos.	9
Caídas desde altura.	7
Proyecciones.	2
Biomecánicos.	55
Sobresfuerzos físicos.	55
Biológicos.	5
Organismos vivos.	5
Trayecto.	4
Derrape.	2
Atropello.	1
Colisión.	1
Psicosociales.	3
Violencia intra y extralaboral.	3
Eléctricos.	1
Contacto directo.	1
Químicos.	1
Sustancias nocivas o tóxicas.	1
Total	170

INDICADORES DE SINIESTRALIDAD LABORAL, CNFL 2022

Incapacita	Incidentes laborales		Riesgos del trabajo	Total	Población	Horas	Días perdidos	Índice de Frecuencia (I _F)*	Índice de Gravedad (I _G)*
	No incapacita	Subtotal							
153	17	170	45	215	1970	4 286 860,15	2 884	35,69	0,67

Prestaciones sanitarias

Los servicios de Salud incluyen tanto la gestión médica preventiva y la gestión médica asistencial, además de otras prestaciones en materia de salud.



Medicina asistencial,
3166 consultas.

Medicina preventiva:
atención a 696 personas.

Medicina del trabajo
(seguimiento), atención a
1270 personas.

Atención de 1858
sesiones de **fisioterapia.**

679 consultas con
nuestras profesionales
en **psicología.**



Estructuras preventivas de SST: Al cierre del año 2022 la empresa contaba con 21 comisiones de Salud Ocupacional, incluyendo una comisión empresarial para enlace y coordinación, y una Oficina de Salud Ocupacional, integrada por 22 personas, especialistas en Seguridad Ocupacional, Medicina Laboral, Medicina General, Enfermería, Fisioterapia, Psicología y Administración.

Formación y toma de Conciencia: Durante el período se realizaron 34 cursos para Capacitar al personal en las siguientes temáticas: Seguridad y Salud en el Trabajo para personal de Nuevo Ingreso; Atención y Respuesta a Emergencias; Primeros Auxilios Básicos y Reanimación Cardio Pulmonar; Refrescamiento en Salud y Seguridad en el Trabajo; Formación PAB y RCP; SST para personal de Nuevo Ingreso; Formación PAB y RCP; Prevención de lesiones musculoesqueléticas: pausa activa, higiene postural, levantamiento de cargas; Riesgos del Trabajo según Legislación Vigente; Factores Emocionales al dolor de espalda

Estándares e información documentada: Durante el período 2022, se actualizaron los documentos “Atención por uso de Sustancias psicoactivas”, “Evaluaciones Integrales de Salud”, “Actualización de la Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Priorización de Controles”, así como las guías para investigación de incidentes laborales leves, moderados, graves, muy graves y fatales, que forman parte de los procedimientos de Seguridad y Salud de la Empresa.

Durante el período se realizaron webinars sobre salud, que registraron la participación de 792 repeticiones de mujeres y 690 de hombres.

ACTIVIDADES	2021	2022
Inspecciones realizadas en el trabajo	1223	1333
Evaluaciones higiene ocupacional	26	66
Incidentes analizados - corregidos	47	31
Formación y toma de conciencia (direcciones)	204	208
Formación y toma de conciencia (servicios)	58 325 personas	61 337 personas



Desarrollo humano y formación

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

Programas implementados para mejorar las aptitudes de los empleados, para la transición de la empleabilidad, la jubilación o despido			
Cantidad	Participantes		Programas
	Hombres	Mujeres	
15*	103	57	Fortaleciendo el mañana
15*	157	26	Charla Refrescamiento al la Normativa

*Cantidad de veces realizados en el año.

Innovación

Se continuó con la formación en innovación para el personal, incluyendo el desarrollo de la creatividad. El personal participa en talleres para el desarrollo de herramientas innovadoras.

CAPACITACIONES	Cantidad		HORAS
	Hombres	Mujeres	
Design thinking para desarrollar la innovación	27	16	15
Taller #1. Generalidades de la innovación	31	52	2,5
Taller #2. Desarrollo de la creatividad	22	45	2,5

WEBINAR
¿Responsabilidad social?

¿Cómo gestionamos la responsabilidad social en la CNFL? Concepto, buenas prácticas, el aporte del personal y rendición de cuentas.

Patricia Alfaro
Proceso de Planificación y Responsabilidad Social

11 OCT 10 AM

¡Regístrate hoy!

» VÍA TEAMS

Asistencia: 40 personas. Duración: 1 hora

¡Participá del webinar!

Innovación y accesibilidad: Soluciones transformadoras para un desarrollo inclusivo

"Conocé el poder de la innovación para impulsar un mundo accesible y equitativo".

Jueves 8 de diciembre 10:00 am.

Conectate vía Teams y descubrí como podemos construir una CNFL más accesible e inclusiva desde la innovación.

Invitan:

- Comisión de Accesibilidad.
- Proceso de Planificación y Responsabilidad Social.

¡Busquemos soluciones transformadoras para un desarrollo inclusivo!

Para más información comuníquese con:
Comisión de Accesibilidad a los Servicios - CNFL
E-mail: comiaccesibilidad@cnfl.go.cr
Teléfono 2210-3061

Asistencia: 101 personas. Duración: 1 hora

Ética y anticorrupción

El plan de capacitación contempla dos actividades Curso Virtual Código de Ética y Conducta y la Sensibilización en Gestión Integral de Riesgos y Fortalecimiento de la Ética. Adicionalmente se atienden las necesidades de capacitación que presentan las dependencias en relación con el fortalecimiento de los valores empresariales.

El curso Código de Ética y Conducta, se desarrolla con el objetivo de dar a conocer el contenido de este documento normativo, este año se impartieron 8 sesiones para un total de 481 horas de capacitación. El curso se desarrolló en modalidades virtuales y presencial.

En el tema de identificación de Gestión Integral del Riesgo de Corrupción se desarrollaron, en coordinación con la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, se ejecutaron 6 talleres para un total de 226 horas de capacitación.

Se atendió la solicitud de la Unidad Proveeduría Empresarial para el diseño y ejecución de la actividad formativa “Anticorrupción, Ética y Valores Empresariales”, se ejecutaron 2 sesiones para un total de 226 horas de capacitación.

En otros temas de capacitación relacionados con el fortalecimiento de los valores empresariales, se realizaron 10 acciones formativas para un total de 336 horas de capacitación.

Capacitación: anticorrupción				
CAPACITACIONES	CANT.	PARTICIPANTES		HORAS
		Mujeres	Hombre	
Código de Ética y Conducta	08	21	68	178
Charla Fortalecimiento de la Ética Empresarial	10	61	275	336
Anticorrupción, Ética y Valores Empresariales	02	74	161	235
Sensibilización en Gestión Integral de Riesgos y Fortalecimiento de la Ética	06	53	60	226

COMUNICACIÓN DE LA ÉTICA:

- Actualización de contenidos del Portal Intranet.
- Artículo en Electronoticias “Comisión trabaja por gestionar la ética y los valores en toda la CNFL”.
- Reunión SGI “Código de Ética y Conducta”.

INCORPORACIÓN DE LA ÉTICA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL.

1. Verificar la implementación de la guía “Inserción de la ética en los sistemas de gestión en los Recursos Humanos”, mediante la comparación de las buenas prácticas sugeridas en la guía con las actividades operativas ejecutadas en la empresa.
2. Verificar la implementación de la guía “Integración y gestión de Riesgos de Corrupción”, esta actividad se atendió mediante las sesiones de sensibilización “Gestión Integral de Riesgos y Fortalecimiento de la Ética”.
3. Verificar la implementación de la guía “Gestión Conflicto de Interés”, se participó activamente en el equipo de trabajo conformado por el grupo ICE para elaboración de la Política Corporativa Antifraude por Corrupción y otras Prácticas Prohibidas.
4. Realizar un plan para la implementación de la guía “Ética en las contrataciones, en esta actividad se participó en los talleres propuestos por la Comisión Nacional de Ética y Valores para la construcción de la guía, así mismo al interno de la CNFL se atendió la solicitud de la Unidad Proveeduría Empresarial para el diseño y ejecución de la actividad formativa “Anticorrupción, Ética y Valores Empresariales”.



ENCUESTA: VALORES EMPRESARIALES 2019-2023

La aplicación de la encuesta **“Así vivimos nuestros valores”** es desarrolló por una iniciativa la Comisión de Ética y Valores de la CNFL y el Proceso de Planificación y Responsabilidad Social.

Este estudio buscaba como objetivos: evaluar los valores empresariales del periodo 2019-2023 e iniciar el proceso de consulta sobre la Estrategia Empresarial 2023-2027.

Para llevar a cabo la encuesta, se diseñó un cuestionario dirigido a las personas trabajadoras de la empresa, con el fin de conocer su percepción en relación con los valores empresariales: Compromiso, Integridad, Eficiencia, Excelencia e Innovación.

Para su aplicación, se remitió el instrumento por medio de correo electrónico a la totalidad del personal, utilizando para esto la herramienta Microsoft Forms, que favorece el análisis de los resultados obtenidos.

VALORES

Los valores impulsan la misión y la visión

OBJETIVOS

- Evaluar los valores empresariales del periodo 2019-2023.
- Iniciar procesos de consulta sobre la Estrategia Empresarial 2023-2027

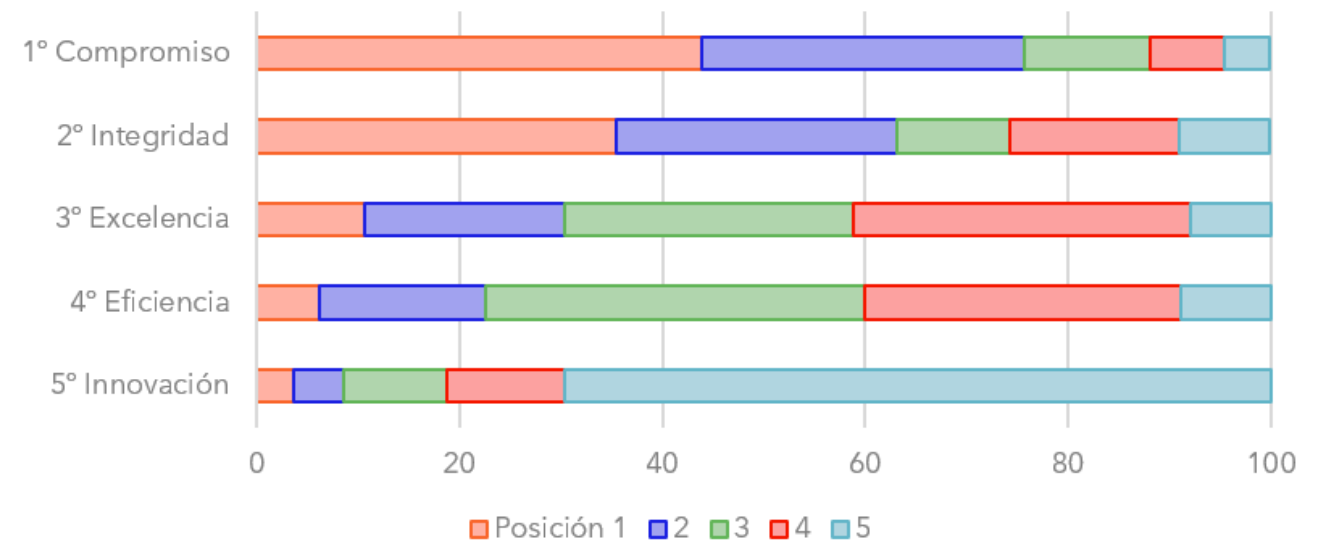


694 respuestas

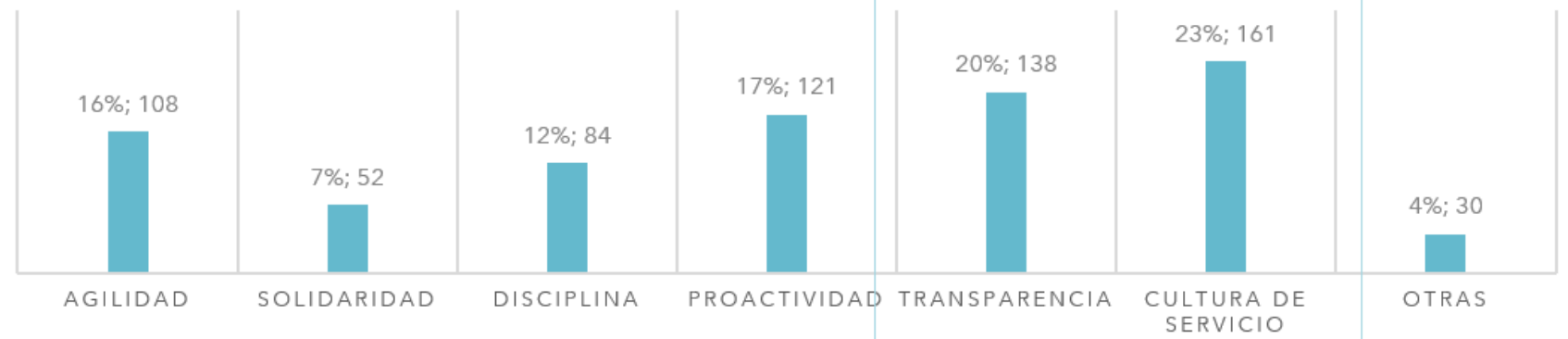
Aplicación: 22 de noviembre al 12 de diciembre
 Población: 1950 Muestra mínima: 322
 Nivel de confianza: 99% Margen de error: 3,9%
 Herramienta: Microsoft Forms.

¿Con cuál valor me identifico más?

P8. Coloque los valores de la CNFL en orden del 1 al 5, donde la posición 1 significa el valor con el cual usted más se identifica y la posición 5, el valor con el cual menos se identifica. Utilice las flechas ↕ para acomodar a su conveniencia.



P21. De la siguiente lista, seleccione un (1) valor que considere fundamental para **impulsar a la CNFL hacia un óptimo funcionamiento y logro de los objetivos empresariales:**



Desarrollo comunitario

Estrategia 2019-2023

4 844

UNIDADES HABITACIONALES FORMALIZADAS

21 798

PERSONAS IMPACTADAS

Desarrollo comunitario

La CNFL desarrolla iniciativas de Gestión Social que busca atender a comunidades o grupos sociales vulnerabilizados para garantizar el acceso al servicio de electricidad. Entre los grupos sociales atendidos se encuentran los asentamientos humanos empobrecidos cuya tenencia de terreno se encuentra en condición de informalidad.

Asimismo, la empresa desarrolla **proyectos de infraestructura eléctrica que permita garantizar la inclusión al servicio de electricidad en el marco de los derechos humanos** y promoviendo relaciones estrechas de diálogo y negociación para garantizar una participación activa de los diferentes actores sociales que intervienen en la promoción del desarrollo comunitario. Además, la CNFL participa en diversas comisiones interinstitucionales cuyos propósitos se orientan en el fortalecimiento del desarrollo local y urbano en el área de cobertura.

PROGRAMAS DE DESARROLLO BASADOS EN LAS NECESIDADES DE LAS COMUNIDADES LOCALES

La CNFL participa activamente del desarrollo comunal en los sitios de interés, cuencas y otros donde desarrolla proyectos.

Se realizaron 102 actividades que beneficiaron a más de 5000 personas de forma directa, con temáticas relacionadas con protección ambiental, uso eficiente de la energía, mejoras del servicio eléctrico, arreglos de pago, prácticas para lectura de la medición y otros temas afines en comunidades, particularmente en las comunidades vulnerables socialmente.

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

ACTIVIDADES DE INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PARA EL DESARROLLO LOCAL DE LAS ÁREAS DE INFLUENCIA

Detalle de la actividad desarrollada	Comunidad beneficiada	Costo (colones)	Duración del desarrollo de la inversión
Formalización de 42 servicios de electricidad I Etapa	Miravalles I	₡ 3 738 316,65	7 meses
Formalización y normalización de de 115 servicios de electricidad.	Barrio Don Bosco, Los Guidos	₡ 9 200 000,00	7 meses
Formalización y normalización de de 29 servicios de electricidad.	Ricardo Jiménez	₡ 2 300 000,00	3 meses
Formalización y normalización de 7 servicios de electricidad	Calle Brenes	₡ 560 000,00	12 meses
Cambio, sustitución de infraestructura en mal estado	Alamos	₡ 30 000 000,00	1 año
Desarrollo y cambio de infraestructura en mal estado	Las Gradadas	₡ 10 000 000,00	1 año
Desarrollo y cambio de infraestructura en mal estado	Carit	₡ 10 000 000,00	1 año
Cambio de infraestructura, eliminación de hurtos en la comunidad	Sagrada Familia	N.A.	2 meses
Cambio de infraestructura, eliminación de hurtos en la comunidad	Aguanta Filo	N.A.	5 meses
Formalización y normalización de servicios	Bajo Zamora-Margarita Penón	₡ 159 838 096,00	2020- proceso
Formalización y normalización de servicios	Ebenezer-Margarita Penón	₡ 1 321 664,00	2022
Formalización y normalización de servicios	El Rodeo II	₡ 1 239 060,00	2022
Instalación de medidores AMI de lectura y desconexión remota, otros elementos	El Parque	₡ 2 000 000,00	1/03/2022 al 31/12/2022
Instalación de medidores AMI de lectura y desconexión remota, otros elementos	Alameda Crispan	₡ 2 500 000,00	1/03/2022 al 31/12/2022
Instalación de medidores AMI de lectura y desconexión remota, otros elementos	Acerila	₡ 6 250 000,00	1/03/2022 al 31/12/2022

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 y normalización de 979 servicios en sectores en condición de vulnerabilidad.
- Mejora en la infraestructura eléctrica en las comunidades con alto índice de riesgo eléctrico.
- Se afianzan las relaciones empresa-comunidad, propiciando ambientes seguros para la ejecución de las labores normales de la CNFL.
- Se impactan 4 405 personas con la formalización de los servicios eléctricos.
- Con la ejecución de los proyectos se promueve una cultura de eficiencia energética, además de incentivar la construcción y uso de instalaciones eléctricas internas seguras y bien acondicionadas.
- La administración de las labores que incluye desde el ingreso a las comunidades para establecer alianzas con los líderes, el censado de la población, la capacitación que se brinda 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, ha permitido que se trabajen proyectos para 2 o 3 años dada la cantidad de servicios a oficializar.
- La coordinación que se ha establecido en los últimos dos años con la Unidad Aseguramiento de ingresos y Control de Pérdidas para atender Proyectos en conjunto permitirá ampliar la atención dado que se incrementa la capacidad operativa en pro de colaborar con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el área servida.

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).
4. La administración de las labores que incluye desde el ingreso a las comunidades para establecer alianzas con los líderes, el censado de la población, 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, ha permitido que se trabajen proyectos para 2 o 3 años dada la cantidad de servicios a oficializar.





PROGRAMA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

Existe un Convenio Marco de Cooperación establecido entre la CNFL y el Ministerio de Educación Público para honrar el artículo 12 de la “Ley Orgánica del Ambiente N° 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.*

Dado lo anterior, siendo la CNFL una empresa del sector eléctrico con amplia trayectoria en la gestión y empresarial 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.

Para ejecutar esta labor, el Proceso CEPCE posee profesionales de experiencia en procesos educativos y han logrado atender más de 100% de lo proyectado, considerando que la pandemia y en algunos casos las determinaciones internas del sector educativo han podido afectar la meta, sin embargo, la virtualidad ha sido una oportunidad de mejora dentro y fuera del área servida.

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



Durante la Estrategia 2019-2023
capacitamos a +20.000 estudiantes y docentes

Capacitar a educadores en el tema de eficiencia energética, 2022

CAPACITAMOS EFICIENCIA ENERGÉTICA

5361 estudiantes,
975 docentes

Capacitamos en temas de:

- Eficiencia energética.
- Conceptos básicos de iluminación.
- Fuentes de generación eléctrica.
- Instalaciones eléctricas.
- Vehículos eléctricos.

Actividades de relacionamiento con partes interesadas para potenciar capacidades y actividades

CANT ACTIV	BENE FICIA RIOS	DETALLE DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS	TEMÁTICA DE LA ACTIVIDAD	COMUNIDAD
1	20 familias	Se desarrollaron tres charlas del CEPCE: 1. Cálculos básicos de consumo de electricidad 2. Peligros del uso indebido de la electricidad 3. Deberes y derechos de los clientes CNFL. Dichas charlas fueron impartidas el 02, 09 y 16 de mayo del 2022.	Charlas del CEPCE	BRISAS #2
2	115 familias	Reuniones con el IMAS y la Municipalidad de Desamparados para establecer alianzas estratégicas y atender las necesidades de los clientes en vulnerabilidad social	Verificación de los casos en extrema pobreza para determinar ayuda	Barrio Don Bosco, Los Guidos
3	Clientes oxígeno dependientes	Envío de casos al IMAS para gestionar posibles ayudas para el pago de los recibos de electricidad	Casos en vulnerabilidad social	Área servida por la Sucursal Desamparados.
5	500 familias	Reuniones, mensajes de WhatsApp, llamadas telefónicas, con el fin de explicar de manera amplia el alcance de las actividades propuestas por parte de la CNFL, para el mejoramiento de la comunidad.	Explicación de la actividad a realizar en la comunidad	Carit Alamos Las Gradadas de Cristo Rey Sagrada Familia Hatillo
5	500 familias	Para las comunidades se elabora perfil del proyecto de manera preliminar para tener datos generales a ser considerados en el planeamiento del proyecto.	Exponer la necesidad de obtener información de clientes	Carit Alamos Las Gradadas de Cristo Rey Sagrada Familia Hatillo
1	30 familias	<ul style="list-style-type: none"> • El 14 de febrero se realiza coordinación con vecino para obtención de datos de los clientes con y sin servicio eléctrico. • Se realiza plaqueo de las viviendas para inventariar y georreferenciar la cantidad de servicios eléctricos a instalar. • Se elabora base de datos de los clientes con la información proporcionada. 	Recopilar información para la base de datos del proyecto	Las Gradadas de Cristo Rey
1	90 familias	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizan acciones de gestión de cobro para lograr que los clientes estén al día. • Se realiza visita de campo el 19 de enero para entrega de boleta de actualización de datos a los clientes. • Se recibe y procesa la información enviada por los clientes con sus datos personales para elaborar base de datos del Asentamiento. • Se atienden consultas de clientes sobre la fecha de ejecución del proyecto, debido a que no disponen del servicio eléctrico para atender sus necesidades básicas. 	Realizar actividades para recuperación de montos facturados y reopilación de datos	Alamos



1	40 familias	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza visita de campo el 18 de enero para entrega de boleta de actualización de datos. • Se reciben y se procesa la información enviada por los clientes. • Atención de consultas de clientes sobre el proyecto. 	Realizar análisis de la infraestructura existente	Carit
1	320 familias	<ul style="list-style-type: none"> • El 7 de abril 2022 se realiza visita al sector para tener un primer acercamiento con los vecinos informando del mantenimiento a realizar para mejorar el servicio y reducir riesgos eléctricos. • En dicha visita se realiza inventario de datos de los clientes que se logra abordar y se deja boleta en viviendas para lograr obtener la información requerida para la formalización de los servicios eléctricos. Asimismo, se realiza plaqueo de referencia de cada vivienda para conocer la condición actual del sector. • A partir de ese momento se realizaron diferentes visitas por parte del Ingeniero de Gestión Social para brindarles asesoría técnica para acondicionar según requerimientos establecidos por la Normativa. • Se brinda por parte de Gestión Social acompañamiento para atender consultas, solicitar información para formalizar los servicios, entre otros aspectos, así mismo, se les comunica de la fecha que se realizaran los trabajos de mantenimiento en el sector con personal de Gestión Social y Área Técnica de la Sucursal Central. • Se realiza un acercamiento por parte de Gestión Social por medio telefónico y WhatsApp para obtener documentación requerida para el proceso de Formalización de los servicios nuevo, asimismo, aclarar dudas y realizar recordatorio de la fecha a realizar el mantenimiento. • Por otro lado, a principios de mayo se realizaron cambios de tecnología AMI a los clientes con el servicio activo y se realizó el retiro de medidores inactivos por personal técnico de la Sucursal Central. 	Realizar alianzas estratégicas Cambios Tecnología AMI	Hatillo (Olivos, Aguanta Filo alrededores)
1	70 familias	<ul style="list-style-type: none"> • El 14 de febrero 2022 se realiza visita al sector para tener un primer acercamiento con lo vecinos informando del mantenimiento a realizar para mejorar el servicio y reducir riesgos eléctricos. • En dicha visita se realiza inventario de datos de los clientes que se logra abordar y se deja boleta en viviendas para lograr obtener la información requerida para la formalización de los servicios eléctricos. • A partir de ese momento se han realizados visitas por parte del Ingeniero de Gestión Social para brindarles asesoría técnica para acondicionar según requerimientos establecidos por la Normativa. • Se brinda por parte de Gestores Sociales acompañamiento para atender consultas, solicitar información para formalizar los servicios, entre otros aspectos. • Se prepara comunicado para informar a los vecinos del mantenimiento a realizar el 28 de marzo 2022 con personal de Gestión Social y Área Técnica de la Sucursal Central. 	Realizar alianzas estratégicas Cambios Tecnología AMI	Sagrada Familia



2	18	Organización comunal he indicaciones técnicas, para la construcción de un ducto de 18 servicios	Organización comunal	Tejarcillos. San Felipe, Alajuelita
2	12	Organización comunal he indicaciones técnicas, para la construcción de un ducto de 5 servicios, y reactivación de servicios liquidados	Organización comunal	Avenida 6 de la Aurora de Alajuelita
1	10	Reunión con la Asociación Pro vivienda Los Pinos.	Conflictos sobre propiedades	Tejarcillos. San Felipe, Alajuelita
1	140	Instalación de prevista eléctricas para medición centralizada.	Prevista eléctricas	Tejarcillos. San Felipe, Alajuelita
1	1320	Levantamiento de Censo de la comunidad para el planteamiento de propuesta para el desarrollo de proyecto.	Censo 440 unidades habitacionales	La Montaña, Concepción Abajo Alajuelita.
2	32	Visitas informativas, acompañamiento a procesos de construcción de infraestructura, reuniones comunitarias informativas sobre el proceso y mejoras técnicas necesarias.	Proyecto de mejora e individualización de los servicios de energía, hogares seguros procesos de organización comunitaria.	La Redención
4	30	Visitas para formalización de servicios de energía, reuniones comunitarias infraestructura y uso eficiente de la energía.	Formalización y normalización de servicio de energía, importancia de la seguridad eléctrica	Rodeo II
4	145	Visitas informativas, acompañamiento a procesos de construcción de infraestructura, reuniones comunitarias informativas sobre el proceso y mejoras técnicas necesarias.	Formalización y normalización de servicios de energía, Eficiencia energética, hogares seguros procesos de organización comunitaria	Bajo Zamora
12	245	Visitas informativas, acompañamiento a procesos de construcción de infraestructura, reuniones comunitarias informativas sobre el proceso y mejoras técnicas necesarias.	Formalización y normalización de servicios de energía, Eficiencia energética, hogares seguros procesos de organización comunitaria	Margarita Penón
3	30	Visitas informativas, acompañamiento a procesos de construcción de infraestructura, reuniones comunitarias informativas sobre el proceso y mejoras técnicas necesarias, capacitación con CEPCE en Eficiencia Energética.	Formalización y normalización de servicios de energía, Eficiencia energética, hogares seguros procesos de organización comunitaria	Callejón de Rigo
1	15	Ejecución del Proyecto de formalización	Formalización y normalización de servicio de energía, importancia de la seguridad eléctrica	Rodeo II
12	103	Proceso de mantenimiento y mejoras de infraestructura de servicios activos, cambios de tecnología.	Cambios de medidores convencionales por AMI	Margarita Penón
7	1500 personas	Asesoramientos sociocomerciales virtuales y presenciales a la comunidad.	Orientación a los clientes sobre emisión de la facturación, fecha de vencimiento, atención de consultas o trámites de deben formalizar en las sucursales, consejos de ahorro energético y lectura del medidor.	Siglo XXI en León XIII



7	62 personas	Asesoramientos sociocomerciales y finalización de proyecto.	Detalles técnico-sociales para finiquitar ejecución de proyecto y orientación a los clientes sobre emisión de la facturación, fecha de vencimiento, consejos de ahorro energético y lectura del medidor.	Los Ocho, León XIII. Sector Roble y Central, Carpio.
5	170 personas	Reuniones comunales para implementación del Proyecto de blindaje acerilla	Levantamiento de censo, charlas sobre el desarrollo del proyecto de bien social y las etapas de ejecución que se realizarían. También asesorías para realización de previstas y visitas de inspección.	Acerilla, Copey
5	50 personas	Reuniones comunales para implementación del Proyecto panel	Levantamiento de censo, charlas sobre el desarrollo del proyecto de bien social y las etapas de ejecución que se realizarían. También asesorías para trabajos técnicos a desarrollar por la comunidad y visitas de inspección.	Alameda Crispan, León XIII
6	40 personas	Asesoramientos sociocomerciales y finalización de proyecto.	Detalles técnico-sociales para finiquitar ejecución de proyecto y orientación a los clientes sobre emisión de la facturación, fecha de vencimiento, consejos de ahorro energético y lectura del medidor.	El Puente, León XIII
2	70 personas	Inspección de previstas	Se realiza seguimiento y monitoreo a la confección de previstas al límite de propiedad a cargo de cada cliente, se atienden consultas y brinda asesoría.	El Parque, León XIII
4	620 personas	Asesoramientos sociocomerciales virtuales y presenciales a la comunidad.	Orientación a los clientes sobre emisión de la facturación, fecha de vencimiento, atención de consultas o trámites de deben formalizar en las sucursales, consejos de ahorro energético y lectura del medidor.	Esperanza, León XIII



Anexo. 1

Estándares GRI

ESTÁNDARES GRI	UBICACIÓN
Perfil de la organización	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	
2-1 Detalles organizacionales	5 a la 12
2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	7
2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	4
2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	7
2-7 Información sobre colaboradores	12, 35-44
2-8 Workers who are not employees	
2-9 Estructura de gobernanza y composición	7
2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	17
2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	17
2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	17
2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	18
2-15 Conflictos de interés	18
2-16 Comunicación de inquietudes críticas (Contraloría)	11
2-19 Políticas de remuneración	18
2-21 Annual total compensation ratio	
2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	20
2-23 Compromisos y políticas	20
2-24 Incorporación de los compromisos y políticas (sostenibilidad, conducta, ética)	20
2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	15
2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	
2-28 Afiliación a asociaciones, alianzas, membresías	35
2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	22-25
2-30 Convenios de negociación colectiva y Asociación interna (Cooperativa, Sindicato, etc.)	35

GRI 3: Temas Materiales 2021	
3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	21
3-2 Lista de temas materiales	21
3-3 Gestión de los temas materiales	21
3-4 Partes interesadas y mecanismos de relacionamiento	21
Económicos	
GRI 201: Desempeño económico 2016	
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	16
201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	16
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	
203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	16
203-2 Impactos económicos indirectos significativos	16
GRI 205: Anticorrupción 2016	
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	43

Ambiente	
GRI 302: Energía 2016	
302-1 Consumo energético dentro de la organización	31
302-4 Reducción del consumo energético	31
GRI 303: Agua y efluentes 2018	
303-5 Consumo de agua	31
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	32
304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	32
304-3 Hábitats protegidos o restaurados	32
GRI 305: Emisiones 2016	
305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	33
305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía	33
305-5 Reducción de las emisiones de GEI	33
GRI 306: Residuos 2020	
306-3 Residuos generados	30
306-4 Residuos no destinados a eliminación	30
306-5 Residuos destinados a eliminación	30

Social	
GRI 401: Empleo 2016	
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	38
401-3 Permiso parental (maternidad y paternidad)	38
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	
403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	40
403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	40
403-3 Servicios de salud en el trabajo	41
403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	41
403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	41
403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	41
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	41
403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	x
403-9 Lesiones por accidente laboral	40
403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	40
GRI 404: Formación y educación 2016	
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	42
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	42
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	42
404-3 Horas totales de Teletrabajo (cantidad de personas y media de días mensuales)	39
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	37

GRI 406: No discriminación 2016	
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	X
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	
407-1 Operaciones cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	37
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	
412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	28
GRI 413: Comunidades locales 2016	
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	46





Generamos valor público

Entregamos energía continua y de calidad para satisfacer las necesidades de la sociedad.

INFORME SOSTENIBILIDAD 2022

