

**Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A.**

Dirección Comercialización

Unidad Sucursal Escazú

## **Informe de fin de gestión**

Elaborado por

**Karla Cañizales Zamora**

2023-03-31



## Contenido

Resumen ejecutivo .....	3
Labores sustantivas.....	3
Cambios en el entorno.....	4
Autoevaluación del sistema de control interno .....	4
Planes de acción .....	4
Principales logros .....	4
Proyectos .....	12
Proyecto AMI - sustitución de medidores.....	12
Proyectos Sociales.....	14
Administración de los recursos financieros.....	35
Disposiciones .....	35
Matriz de Género .....	35

## Resumen ejecutivo

El presente documento corresponde al resumen de las labores más destacadas que se han llevado a cabo en la Unidad Sucursal Escazú de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. durante el periodo febrero 2022 a marzo 2023, permitiendo comprender y analizar la administración de mi parte en calidad de jefatura de Unidad; durante la cual se logró alcanzar objetivos de forma exitosa.

Actualmente la Unidad Sucursal Escazú cuenta con un total de 62 funcionarios distribuidos en Área Administrativa 4, en Área Técnica laboran 38 funcionarios y 20 funcionarios Área Comercial.

A febrero 2023, la Unidad Sucursal Escazú tiene un total de 128.000 clientes, desglosados de la siguiente manera:

**Tabla 1**  
**Detalle de clientes**  
**Unidad Sucursal Escazú**

Tipo de cliente	Cantidad	Peso porcentual
Residencial	112.236	87.69%
General	14.916	11.65%
Industrial	130	0.10%
Gobierno	193	0.15%
Municipios	221	0.17%
CNFL	49	0.04%
ICE	255	0.20%
<b>Total</b>	<b>128.000</b>	<b>100%</b>

**Fuente: SIPROCOM**

La información presentada en este documento fue obtenida de varios sistemas propios de la CNFL como lo son SIPROCOM, Query Builder, SACP, además de esto también se trabajó con los indicadores de desempeño y gestión.

## Labores sustantivas

- ✓ Seguimiento, consecución y formulación de indicadores de desempeño
- ✓ Proyecto Social Tejarcillos
- ✓ Operatividad Proyecto AMI (lectura, desconexión y reconexión remota y la interfaz para automatizar la reconexión remota)

## Cambios en el entorno

- Producto de la virtualización de la atención de clientes por la pandemia COVID-19, se incrementó la cantidad de solicitudes que gestionan los clientes por lo que se ha dado soporte de manera constante a la plataforma de servicios en línea con el recurso de las sucursales.
- Aplicación y ajustes correspondientes producto de los cambios en la normativa técnica

## Autoevaluación del sistema de control interno

**Tabla 2**  
**Unidad Sucursal Escazú**

<b>Año</b>	<b>Resultado Autoevaluación</b>	<b>Nivel de cumplimiento</b>
2020	4,73	n/a
2021	4,83	n/a
2022	4,90	n/a

## Planes de acción

Cabe señalar que, para los periodos en cuestión, los resultados obtenidos en la autoevaluación de la Unidad reflejaron un estado de madurez importante y es por este motivo que para el 2020, 2021 y 2022 no se formularon planes de acción.

## Principales logros

Considerando el periodo en cuestión, citamos los hechos más relevantes que se dieron en los diferentes procesos que se desarrollan la Unidad Sucursal Escazú:

- Con la finalización de la etapa de sustitución de medidores convencionales por tecnología AMI, la sucursal da continuidad a la gestión automatizada de la desconexión y reconexión remota, la lectura remota, la interfaz entre el sistema Connexo y SIPROCOM que permite automatizar el levantamiento de la reconexión de un servicio posterior a que ingresa el pago respectivo
- Con puestos claves que permiten garantizar la operatividad de la sucursal, se gestionó la capacitación de personal que tuviera el rol de suplencia para considerar vacaciones, permisos e incapacidades del personal titular. Dentro de estos puestos se considera importante citar controlador y supervisor de cajas

- Se gestionó el ingreso de personal para sustitución de plazas vacantes en el Área Comercial, por traslados de los funcionarios titulares a otras dependencias por concursos y por el planteamiento de necesidades como de la Agencia Virtual
- Incorporación de personal de la anterior llamada Área Administración de la Energía con la finalidad de atender los servicios trifásicos de la zona servida y mediante capacitaciones internas el personal experimentado trasmite conocimientos al personal técnico de la sucursal
- Recuperación de ₡159.442.245,00 por la gestión de Sumas dejadas de facturar por errores de comercialización durante el 2022
- Se ejecuta la remodelación gestionada previamente para el tercer piso del edificio que ocupa la Sucursal ubicado en San Rafael de Escazú, que consta de la redistribución del espacio existente para optimizar su uso, generando espacios abiertos para personal administrativo y el diseño de sala de sesiones inexistente anteriormente
- Se facilita información al Área de Infraestructura para iniciar la gestión de la construcción de edificio para el Área Técnica de la Sucursal que se ubicará en propiedad de la CNFL en Santa Ana que actualmente está sin uso
- Se evitaron costos operativos asociados al pago por el servicio de lectura, desplazamiento para la desconexión y reconexión de servicios, inspecciones por alto consumo y para verificación de lecturas (repela), dichos costos se midieron durante el 2022 de manera estadística denominándolos costos evitados AMI

**Tabla 3**  
**Costos evitados por Proyecto AMI**  
**Unidad Sucursal Escazú**

Concepto	Total
Lectura	₡ 117 468 189,76
Cortas y Reconexiones	₡ 556 011 757,67
Inspecciones verificación de lectura (repela)	₡ 17 142 552,98
Inspecciones Alto Consumo	₡ 1 698 643,67
<b>Costo Evitado</b>	<b>₡ 692 321 144,10</b>

- Gestionar de manera más oportuna las facturas por concepto del servicio de energía que brindamos a través del centro de carga de vehículos eléctricos. El monto de energía facturada para el 2022 por este concepto es de ₡ 6.610.079,00 con la facturación total de 36.176 kWh.
- Garantizar los espacios e insumos necesarios para mantener al personal capacitado en las diferentes aristas de interés para la CNFL
  1. Power BI
  2. Uso de extintores
  3. Excel módulos I-II-II
  4. Charla uso probewell
  5. Charla de termografías
  6. Taller mujer empodérate
  7. Curso de transformadores
  8. Uso de la firma Holográfica
  9. Contratación administrativa
  10. Taller introductorio de género
  11. Manipulación y uso de extintores
  12. Taller de Planeación y Organización
  13. Curso de Liderazgo Transformacional
  14. Inducción a personal de nuevo ingreso
  15. Montajes y Mantenimiento de Red aérea
  16. Generalidades del Sistema de Control Interno”
  17. Curso virtual sincrónico “Servicio a la Clientela”
  18. Traslado de funciones Area Administración de Altos Consumidores
  19. Formación del Programa Prevención de Lesiones Musculoesqueléticas
  20. Implementación del Sistema de Gestión de Activos INTEISO 55001-2015
  21. Formación en Salud y Seguridad Laboral para Personal Administrativo y técnico bajo la modalidad Virtual
  22. Formación en Salud y Seguridad Laboral para Personal Administrativo y técnico bajo la modalidad Virtual
- Desde el área comercial puso en marcha el proceso de capacitación para que el personal que atiende público tenga la formación tanto en servicios de la CNFL como del ICE, lo anterior considerando diluir los costos operativos que conlleva la atención de estos clientes para buscar obtener ingresos por este concepto
- Importante citar que producto del convenio firmado entre la CNFL y el ICE Telecomunicaciones, durante el 2022 se brindaron servicios de atención ICE, dentro de los cuales podemos citar venta telefonía celular, planes post pago, prepago, internet y TV, telefonía fija, paquetes de los servicios antes citados; de acuerdo con lo anterior la Unidad Sucursal Escazú ha generado ingresos mensuales por el servicio brindado tal y como se muestra en la siguiente información:

**Tabla 4**  
**Detalle de ingresos generados Servicios ICE**  
**Unidad Sucursal Escazú**

<b>Mes</b>	<b>Cantidad de servicios</b>	<b>Importe vendido sin IVA</b>	<b>Importe vendido con IVA</b>	<b>Costos del servicio vendido</b>	<b>Utilidad o rédito</b>
Enero	237	Ø1 185 000,00	Ø1 339 050,00	Ø602 013,98	Ø582 986,02
Febrero	262	Ø1 310 000,00	Ø1 480 300,00	Ø602 013,98	Ø707 986,02
Marzo	303	Ø1 515 000,00	Ø1 711 950,00	Ø602 013,98	Ø912 986,02
Abril	272	Ø1 360 000,00	Ø1 536 800,00	Ø602 013,98	Ø757 986,02
Mayo	228	Ø1 140 000,00	Ø1 288 200,00	Ø1 114 660,96	Ø25 339,04
Junio	244	Ø1 220 000,00	Ø1 378 600,00	Ø1 114 660,96	Ø105 339,04
Julio	245	Ø1 225 000,00	Ø1 384 250,00	Ø1 114 660,96	Ø110 339,04
Agosto	265	Ø1 325 000,00	Ø1 497 250,00	Ø1 114 660,96	Ø210 339,04
Setiembre	289	Ø1 445 000,00	Ø1 632 850,00	Ø1 114 660,96	Ø330 339,04
Octubre	186	Ø930 000,00	Ø1 050 900,00	Ø1 114 660,96	-Ø184 660,96
Noviembre	336	Ø1 680 000,00	Ø1 898 400,00	Ø1 114 660,96	Ø565 339,04
Diciembre	217	Ø1 085 000,00	Ø1 226 050,00	Ø1 114 660,96	-Ø29 660,96
<b>Total</b>	<b>3 084</b>	<b>Ø15 420 000,00</b>	<b>Ø17 424 600,00</b>	<b>Ø11 325 343,60</b>	<b>Ø4 094 656,40</b>

**Fuente: Obtención propia – registro de indicadores**

- Mejora en el desempeño de indicadores, tanto de la Unidad como de las áreas

**Tabla 5**  
**Metas de desempeño**  
**Unidad Sucursal Escazú**

<b>Meta</b>	<b>Cumplimiento anual</b>	<b>Resultado anual</b>	<b>Observaciones</b>
Alcanzar un nivel de cumplimiento del 90% de las metas del plan de desempeño de las Áreas de la Unidad durante el año 2022.	Sí	100%	Todas las metas acumuladas de las áreas se cumplieron.
Mantener los costos operativos en ¢2.676 millones de colones durante el año 2022.	Sí	¢2.599 millones de colones	La meta fue ajustada en marzo 2023, por la información aportada por Administración Financiera. Dieron más contenido a la Sucursal basados en las proyecciones del pago por el servicio administrado de AMI que nos da el ICE y por el que se hizo la gestión correspondiente.
Disminuir a 19 días el periodo medio de cobro durante el año 2022.	Sí	18,26 días	Comportamiento bastante estable durante todo el año.
Recuperar de forma acumulada un 102% de la facturación mensual puesta al cobro durante el año 2022.	No	99,19%	Pese a que la meta anual no se cumplió, durante cada mes el comportamiento del indicador iba hacia el alza. La tecnología AMI nos ha permitido gestionar una mayor cantidad de clientes por medio de la desconexión remota. El cierre oportuno de los ciclos permite que se ponga al cobro las facturas en el tiempo establecido logrando el ingreso en un menor tiempo por cancelación de estas. La principal afectación de este indicador fue el efecto tarifario y particularmente en abril la gestión de cobro se enfocó en las acciones administrativas considerando la Semana Santa en la que no se realizaron desconexiones.

Recuperar ₡102.000.000,00 anuales por saldos pendientes en liquidaciones y energía no facturada por errores de comercialización asumidas por el cliente, durante el año 2022.	Sí	₡ 209 millones de colones	Cabe señalar que la recuperación durante el 2022 está por encima de la meta propuesta, sin embargo, el 33% de dicha recuperación está compuesta por la recuperación de 5 sumas dejadas de facturar. Dichos casos son particulares, tanto por el monto de cada uno como por la exitosa negociación de estas que concluyó en la facturación de la energía no facturada.
Mantener activos el 90% de los servicios formalizados en los proyectos de Gestión Social durante el año 2022.	Sí	96,95%	Comportamiento bastante estable durante todo el año.

**Fuente: Fichas de parametrización Unidad Sucursal Escazú 2022**

**Tabla 6**  
**Metas de desempeño**  
**Área Comercial - Unidad Sucursal Escazú**

<b>Meta</b>	<b>Cumplimiento anual</b>	<b>Resultado anual</b>	<b>Observaciones</b>
Regularizar 1100 servicios activos a nombre de personas fallecidas durante el año 2022.	Sí	1 229	Se notificaron durante el año todos los controles del área servida.
Asegurar un tiempo promedio de 5 minutos en espera para ser atendidos en las plataformas de servicios durante el año 2022.	Sí	3,46 minutos	Comportamiento estable durante todo el año.
Asegurar un tiempo promedio de 7 minutos de atención de trámites solicitados por los clientes en las plataformas de servicios durante el año 2022.	Sí	6,49 minutos	Los controles implementados, tales como el monitoreo del Sistema de Atención de Filas (SAF) por parte de la jefatura de área, permiten controlar los tiempos promedios de atención de cada funcionario, desde que el cliente se sienta y hasta que finaliza su solicitud.
Garantizar en un 95% el cumplimiento del plan anual de facturación para el cierre de los ciclos de energía, demanda, TMT y TPRO durante el año 2022.	Sí	99,00%	De los doce meses evaluados, en 5 de ellos no se logró el cumplimiento del 100% del plan de facturación, sin embargo, los atrasos fueron de un ciclo en cada uno de esos meses y debido a situaciones ajenas al control que puede realizar la sucursal. El cumplimiento anual del indicador fue de un 99% por lo que se cumple con la meta establecida como indicador.

**Fuente: Fichas de parametrización Área Comercial - Unidad Sucursal Escazú 2022**

**Tabla 7**  
**Metas de desempeño**  
**Área Técnica - Unidad Sucursal Escazú**

<b>Meta</b>	<b>Cumplimiento anual</b>	<b>Resultado anual</b>	<b>Observaciones</b>
Ejecutar en 4:30 horas hábiles promedio las averías tipo 1 en la red aérea de distribución desde su asignación al Área Técnica durante el año 2022.	Sí	3:36 horas	De enero a mayo no fue posible reportar el indicador dado que no se podía calcular por un error en el reporte oficial que se utiliza para su cálculo. Ambos SIPROCOM y OMS daban problemas.
Ejecutar 1.450 desconexiones de servicios liquidados que registran consumo durante el año 2022.	Sí	1 994	Comportamiento estable durante todo el año.
Gestionar mensualmente el 95% de los eventos prioritarios registrados en el sistema NetSense Región 2 durante el año 2022.	Sí	97,40%	No se logró el 100% dado que para el mes de enero se presentó un problema de interpretación del indicador y no fue posible atender el total de los eventos en el plazo establecido por el indicador, por lo que se tomaron las medidas respectivas para el control respectivo y la consecución del indicador.
Disminuir a 1,2 días hábiles el tiempo promedio de atención de los servicios nuevos en baja tensión durante el año 2022.	Sí	1,08 días	Se lleva un control diario de las ordenes que no se ejecutan para enviar a la brevedad y que no afecte el cumplimiento del indicador.

**Fuente: Fichas de parametrización Área Técnica - Unidad Sucursal Escazú 2022**

## Proyectos

### Proyecto AMI - sustitución de medidores

La Unidad Sucursal Escazú administró el contrato de servicio administrado del ICE, para la gestión de los medidores región 2 instalados en el área servida hasta abril 2022, desde dicha fecha la administración pasa al ASIME.

La Sucursal continúa llevando el pago del servicio, el cual se calcula considerando el servicio recibido por los sistemas de medición involucrados; por lo que, según el costo definido en el contrato, se deberá cancelar mensualmente durante todo el periodo del contrato como se detalla a continuación:

**Tabla 8**  
**Costos asociados por Servicio Administrado**  
**Unidad Sucursal Escazú**

Descripción del Servicio	Costo por servicio
Servicio administrado de instalación inicial de medidor, medidor provisto por el proveedor, sistemas de información y comunicación para lectura remota y operación de medidores inteligentes de electricidad, para clientes residenciales y comerciales, sin demanda. (F. 2S)	\$1,34
Servicio administrado de cambio de acometida de acuerdo con listado entregado por CNFL, instalación inicial de medidor, medidor provisto por el proveedor, sistemas de información y comunicación para lectura remota y operación de medidores inteligentes de electricidad, para clientes residenciales y comerciales, sin demanda. (F. 2S)	\$2,63
Servicio administrado de instalación inicial de medidor, medidor provisto por el proveedor, sistemas de información y comunicación para lectura remota y operación de medidores inteligentes de electricidad, para clientes residenciales y comerciales en edificios, sin demanda. (F. 12S)	\$2,76
Servicio de sistemas de información y comunicación para lectura remota y operación de medidores inteligentes de electricidad, en el área servida de CNFL para servicios nuevos instalados por CNFL.	\$0,26
Servicio de sistemas de información y comunicación para lectura remota y operación de medidores inteligentes de electricidad, en el área servida de CNFL para servicios nuevos instalados por CNFL. Retirados durante el mes.	\$0,26

**Fuente: Contrato de servicio administrado AMI CNFL.**

De acuerdo con lo indicado, la facturación siempre va a contar con un monto fijo de \$155.635,59 correspondiente al monto por el sistema de medición y mano de obra por el proceso de cambio e instalación del sistema de medición; y además se cancelarán \$0,26

por el acumulado de servicios incluidos en la plataforma a la fecha de corte mensual, es acá donde se puede apreciar variación dependiendo de la cantidad de medidores AMI que se instalen o se retiren.

A febrero 2023 la distribución de los medidores instalados en el área servida de la sucursal, se detallan de la siguiente manera:

**Tabla 9**  
**Cantidad de medidores instalados**  
**Unidad Sucursal Escazú**

Tipo	Corta y Reconexión remota	
	Sí	No
Medidores AMI Región 1	691	1 579
Medidores AMI Región 2	117 187	11
<b>Total</b>	<b>117 878</b>	<b>1 590</b>
	<b>119 468</b>	

**Fuente: reporte CLQ-0760 AMI INFOCLIENTES.**

Durante el año 2022 se realizó la cancelación del siguiente monto por el servicio administrado:

**Tabla 10**  
**Montos pagados por servicio administrado**  
**Unidad Sucursal Escazú**

Monto facturas ICE	Monto transferido
<b>\$ 2 248 209,10</b>	<b>€1 457 509 938,99</b>

**Fuente: control interno de la sucursal, facturas canceladas.**

## Proyectos Sociales

### Unidades habitacionales en comunidades en condición de vulnerabilidad

Durante el año 2022 se formalizaron 41 unidades habitacionales en diversos sectores del área servida. Estos casos son cuando personas que presentan una condición de vulnerabilidad social y económica se les dificulta cumplir con el requisito de visado eléctrico y se realiza un estudio para la exoneración de este requisito.

En cuanto a los servicios formalizados gestionados específicamente en proyectos durante el año pasado, se tienen 14 unidades habitacionales, las cuales se ubican en el sector de Pavas, en el Proyecto Tarzán.

**Tabla 11**  
**Unidades habitacionales en comunidades en condición de vulnerabilidad**  
**Unidad Sucursal Escazú**

Variable	Total
Formalizados individuales	<b>41</b>
Formalizados Proyectos	<b>14</b>
Normalizados	<b>14</b>

**Fuente: Elaboración propia, Unidad Sucursal Escazú**

Con relación a los servicios normalizados, estos suman un total de 14 unidades habitacionales gestionadas, ubicadas en los sectores de San Felipe de Alajuelita, Lomas, Pavas, Piedades de Santa Ana, y Hatillo 5.

### Gestión de cobro en comunidades vulnerables

La Gestión Social, como parte del apoyo y el seguimiento a los clientes en condición de vulnerabilidad, ha brindado una constante labor de seguimiento a los montos pendientes de cobro durante el 2022.

Es importante mencionar que la labor realizada desde la gestión social se da en varias comunidades como en Pavas las comunidades de El Relleno, San Juan, San Pedro, el Tapón, Nueva Esperanza, Lomas, Constructora la Carpio y Sector de las Líneas; en el sector de Alajuelita las comunidades de Tejarillos, Jazmín, Deportiva, Nuevo Amanecer, Cascabela, la Deportiva, Jazmín, y Monte Alto; en Escazú, gestionamos comunidades con Bajo los Anonos, Calle de los Mangos; y por último tenemos el proyecto de formalización de Hatillo 8.

En cuanto al sistema de medición centralizada o agrupada que corresponde a los proyectos con instalación de gabinetes, se ubican en las comunidades de Tejarillos en Alajuelita, Calle Los Mangos en Anonos y El Relleno en Pavas.

Durante el año 2022 se trabajó con las campañas establecidas a nivel del sistema SIPROCOM, lo que permite realizar una gestión más eficiente y darles el seguimiento requerido a los montos pendientes.

A continuación, se muestra una tabla que resume las acciones realizadas desde la gestión social para las comunidades con vulnerabilidad social gestionadas del área de influencia de la Sucursal Escazú:

**Tabla 12**  
**Resumen de gestiones realizadas 2022**  
**Unidad Sucursal Escazú**

<b>Año 2022</b>	<b>Total</b>
SMS	10.663
Correo Electrónico	1.738
Llamadas Telefónicas o WhatsApp	819
Prorrogas	0
Convenios de Pago	4
Desconexiones	970
<b>Total</b>	<b>14.194</b>

**Fuente: Query Builder GMQ0010, elaboración propia, Unidad Sucursal Escazú.**

**Tabla 13**  
**Gestiones realizadas en Comunidades Vulnerables en el 2022**  
**Unidad Sucursal Escazú**

<b>Campañas</b>	<b>Tipo de Acción</b>	<b>Total</b>
4045 - Clientes Oxígeno dependientes	Email, Email antes de vencimiento, SMS, SMS antes de vencimiento, SMS facturas rezagadas, SMS facturas vencidas, Orden de corta y Llamada telefónica	1.119
67 - Interés Social 8 días Antes De Vencer		311
68 - Interés Social Vencida, De 0 A 30 días Vencidos		176
72 - Medidor Colectivo 8 días Antes Del Vencimiento		334
73 - Medidor Colectivo Vencidos 0 A 30 días		16.698
115 - Medidor Colectivo 31 O Mas días De Vencidos		813

**Fuente: Query Builder GMQ0010, elaboración propia, Unidad Sucursal Escazú.**

Es importante mencionar con relación a las comunidades que siguen manteniendo medición colectiva, y algunos sectores con sistema de medición individual (SMI) en los sectores de Pavas y Alajuelita, presentan un nivel elevado de peligrosidad en la accesibilidad, por tanto,

se requiere una intervención de manera estratégica que permita la gestión de cobro ya que el sistema de medición colectiva se encuentra deshabilitado.

Para señalar algunas de estas comunidades con mayor peligrosidad se encuentran, principalmente en Pavas: San Juan, Nueva Esperanza, Las Líneas; y en Alajuelita: La Cascabela, Monte Alto y un pequeño sector de Tejarillos.

Seguidamente se muestra en resumen los montos pendientes al cierre del año 2022, como resultado de las acciones antes mencionadas.

**Tabla 14**  
**Montos Pendiente en comunidades vulnerables**  
**Unidad Sucursal Escazú**

<b>RANGO_ANTIGUEDAD</b>	<b>Facturas Pendientes</b>	<b>Monto pendiente total</b>
3-Cartera Vencida De 1 A 30 días	255	₡ 3.522.750,00
4-Cartera Vencida De 31 A 60 días	77	₡ 1.494.680,00
5-Cartera Vencida De 61 A 90 días	41	₡ 775.650,00
6-Cartera Vencida De 91 A 180 días	82	₡ 1.593.060,00
7-Cartera Vencida De 181 Y Más	671	₡14.614.955,00
<b>Total</b>	<b>1.126</b>	<b>₡22.001.095,00</b>

**Fuente: Query Builder FAQ 0240, Elaboración propia, Unidad Sucursal Escazú.**

El monto pendiente de ₡22.001.095,00 a diciembre 2022, es el resultado de la labor que se realiza desde la gestión social, las acciones innumerables de manera individualizada que se lleva a cabo en cada visita a las comunidades, atención a clientes en sucursal y llamadas telefónicas de las cuales la aplicación WhatsApp permite sean más personalizadas acorde a lo requerido por el cliente.

Desde el punto de vista de responsabilidad social empresarial, a continuación, se indica otro tipo de acciones que se han realizado para la negociación de deudas corresponden a planes de pago de interés social y convenios.

**Tabla 15**  
**Convenios realizados en el año 2022**  
**Unidad Sucursal Escazú**

<b>NISE</b>	<b>Localización</b>	<b>Cliente</b>	<b>Asunto</b>	<b>Monto negociado</b>
2212640590	2212640590	Maria Teresita Mora Barboza	PPIS	₡ 725.720,00
28172025	4810330142	Freddy Bruno Herrera Perez	PPIS	₡ 696.700,00
28021468	2205310900	Misael Francisco Morales Cano	PPIS	₡ 4.243.230,00
28080370	3804082617	Dominga Mayorga Altamirano	PPIS	₡ 1.179.745,00
44705	4010700120	Norma Castro Morales	PPIS	₡ 351.670,00
28183102	2202970490	Allan Eduardo Montiel Quesada	PPIS	₡ 771.950,00
28176524	4801160202	Kathia Venegas Castillo	PPIS	₡ 503.700,00
<b>TOTAL</b>				<b>₡ 8.472.715,00</b>

**Fuente: Elaboración propia, Unidad Sucursal Escazú**

### **Comunicación con las comunidades vulnerables.**

Los proyectos sociales en comunidades son otro aspecto de responsabilidad social empresarial, mismos que nacen producto de la normalización de servicios de electricidad en donde se han detectado pérdidas importantes de energía y a su vez brindar una mejor calidad de vida a nuestros clientes.

Como parte de esta responsabilidad, resulta relevante destacar la interacción que se lleva a cabo con las comunidades a través de las visitas y reuniones que se desarrollan, durante este 2022 se tiene un total de 219.

### **Proyectos de formalización de servicios en comunidades vulnerables.**

A continuación, se realiza una breve explicación de los alcances obtenidos para el año 2022 en cada uno de los proyectos de formalización de servicios en comunidades vulnerables.

#### **Proyecto de formalización de servicios eléctricos por mantenimiento de la red “Comunidad Tarzán o La Managuita” en Pavas**

Comunidad Tarzán ubicada en Rincón Grande de Pavas, se realizó a un 100%, el proceso inició en junio del año 2022, en atención a una avería generada por la gran cantidad de conexiones directas que se presentaban en la red eléctrica lo que generó la afectación total en el fluido de energía.

Ante esta situación, se trabaja desde la gestión social con los vecinos de esta comunidad, el cual enmarca trabajos de traslados de servicios activos, la formalización de servicios nuevos individuales y la formalización de tres servicios colectivos.

Algunos de los trabajos técnicos para las previstas de los servicios eléctricos se muestran en las siguientes fotografías.

**Figura 1**  
**Comunidad Tarzán**  
**Unidad Sucursal Ecazú**





Se formalizó un total de 14 servicios exonerados del visado eléctrico ubicados sobre la calle principal de este sector en dos tramos de la red eléctrica y 5 servicios para medición colectiva, se definió como colectivo debido a geografía que presenta el sector en precario ya que su acceso es extremadamente estrecho por callejones que solo tiene ingreso las personas, por lo que la introducción de infraestructura eléctrica dentro de este precario no es posible.

### **Proyecto de formalización de servicios eléctricos Comunidad “La Montaña” Alajuelita.**

La comunidad conocida como “La Montaña” en el sector de Monte Alto Concepción abajo de Alajuelita, presenta una condición eléctrica informal bastante significativa de hurtos de energía que está afectando a la Compañía Nacional de Fuerza y Luz.

Dicha problemática ocasiona grandes pérdidas económicas por energía no facturada, por lo que se procede a realizar una valoración en sitio y evidenciar lo antes expuesto.

Se toma como referencia dos servicios de medición colectiva, la localización 22-1210-0160, el cual pertenece aproximadamente a 25 unidades habitacionales a nombre de Geysel Guisselle Diaz López, NISE 28049281, grupo conocido como Monte Alto; y la localización 22-1210-0060, NISE 468854 a nombre de Residencial Valle Verde Ebenezer S. A, vecinos organizados quienes compraron la finca a la anterior dueña (en investigación el dato), en donde establecieron el asentamiento de manera informal, aproximadamente 30 unidades habitacionales (ambos servicios mantienen buen récord de pago).

Se debe considerar que dicha zona también es denominada como Los Morochos, La Chanchera, La Guaracha y El Plano, de acuerdo con lo recopilado a los mismos vecinos.

## Área de estudio: "La Montaña"

A continuación, se presenta una imagen tomada de SIGEL en donde se identifican los dos servicios colectivos mencionados anteriormente.

**Figura 2**  
**Servicios Colectivos comunidades Monte Alto y Valle Verde Ebenezer S. A.**



**Fuente: SIGEL, extraída el 28 de abril 2022, Monte Alto – Valle Verde Ebenezer. Concepción abajo Alajuelita.**

Se realiza una comparación de dos capturas una desde el SIGEL y la otra captura desde Google earth en donde se aprecia mejor las dimensiones de estos asentamientos.

**Figura 3**  
**Capturada desde el SIGEL**



**Captura desde Google earth "La Montaña"**



**Fuente: SIGEL, extraída el 28 de abril 2022, lugar "La Montaña", Concepción abajo Alajuelita.**

**Zona en estudio señalada con amarillo.**

Como se puede observar, el asentamiento se encuentra bastante establecido, con la calle principal de acceso, las correspondientes aceras, tomas de agua cada cierta distancia y distribución de energía a toda la montaña.

Cada unidad habitacional cuenta con distancia una de otra en ciertas zonas, otras se encuentran más agrupadas, se identifican 3 salones para reuniones religiosas, bastantes

pulperías y un espacio destinado para una escuela que mantienen como proyecto según nos mencionan los vecinos.

Todas estas estructuras están conectadas de manera ilegal a la red eléctrica, en algunos casos con tirones de más de 250 m de triplex 2/0. En los últimos años se han quitado en múltiples ocasiones estas conexiones ilegales, pero las personas las vuelve a instalar ya que no se les ha dado una solución de raíz a tal problemática.

**Figura 4**  
**Comunidad La Montaña**



**Fuente: SIGEL, extraída el 28 de abril 2022, lugar "La Montaña", Concepción abajo Alajuelita.**

## **Posición Municipalidad de Alajuelita**

La posición de la Municipalidad de Alajuelita es que en este sitio se va a realizar en algún momento un desalojo, pero no se tiene fecha establecida y mencionó su desacuerdo a que la CNFL brinde el servicio de energía a estas personas por estar en la condición de precario. El problema es que estas personas siguen hurtando energía y la situación se agrava más cuando en sectores como Pavas donde se están realizando desalojos, las personas optan en algunos casos por mudarse a esta zona.

En este momento, luego de realizar varios recorridos en "La Montaña" se ha indagado más a fondo que tan cierto es el establecimiento de personas de Pavas y esta situación solo se ha presentado en la parte de abajo según comentan los vecinos, quienes además acordaron junto con el personal de la municipalidad, vigilar que no se generen más construcciones y que estés mucho menos, sean de personas del sector desalojado en Pavas.

A solicitud de la Municipalidad de Alajuelita se hizo una visita de campo el pasado 29 de marzo, a la zona de Monte Alto, para ver el problema del crecimiento acelerado de las estructuras informales, específicamente solicitaron quitar el cable directo y ante la indagación sobre la fecha para desalojo o acciones por seguir de parte de esta municipalidad, no se nos brindó más información.

A nivel de la Unidad Sucursal Escazú, se espera buscar una solución temporal por medio de medidores colectivos y así disminuir la pérdida de energía.

### **Valoración en sitio.**

La Unidad Sucursal Escazú se encuentra analizando las condiciones tanto de terreno en términos legales e internamente en el asentamiento, así como la valoración en la red de distribución de la CNFL para la prestación del servicio eléctrico, sin embargo, es importante contemplar que dicho análisis requiere considerar variables técnicas y sociales.

De acuerdo con lo anterior, durante el mes de abril de 2022, se inició un proceso de acercamiento en la comunidad con la finalidad de actualizar la información en el sector y valorar posibles soluciones a tal necesidad.

Inicialmente se realiza una reunión comunitaria, el día 06 de abril 2022 con el objetivo de informar a las personas que en los siguientes días se estarán visitando las viviendas para contabilizar cuantas unidades habitacionales existen, además que este trabajo es un primer paso y momentáneamente se estará informando como se estará trabajando.

Con este primer contacto, se logró evidencia la alta necesidad y disposición de las personas por organizarse para realizar lo necesario para obtener el servicio eléctrico, en lista se registraron 46 personas y por fuera del salón se quedaron un aproximado de 20 personas más.

Este día se abordaron varios temas, en un breve resumen se enumeran:

1. Conflicto legal que mantiene un grupo de vecinos con los dueños de la finca, los conocidos "gavilanes" y la Municipalidad de Alajuelita.

2. Conflictos entre vecinos ya que existen grupos organizados para temas distintos, entre los cuales: de proyecto de vivienda, para servicio de energía, para servicio de agua y comités de apropiación de terrenos.
3. Específicamente en cuanto al servicio eléctrico, se abordó de manera general como una solución posible la instalación de medidores colectivos y que esto depende de varios factores, entre los cuales está el terreno tan complicado que presentan, lo que nos impide el ingreso de vehículos y claramente además el tema legal.

**Figura 5**

**Reunión Comunitaria “La Montaña”**



***Fuente: fotografía tomada el 6 de abril en la comunidad “La Montaña”, Concepción abajo Alajuelita.***

***Gestiones realizadas.***

En el primer semestre del 2022 se realizó un proceso para recopilar la información, para contabilizar las unidades habitacionales existen en la comunidad.

Como resultado se identifican los siguientes bloques:

- A. 51 unidades habitacionales
- B. 131 unidades habitacionales
- C. 92 unidades habitacionales
- D. 70 unidades habitacionales
- E. 52 unidades habitacionales
- F. 34 unidades habitacionales
- G. 10 unidades habitacionales

Para un total de 440 unidades habitacionales, a tal punto, para realizar un aproximado en esta zona de lo que representa en pérdidas de energía mensual se estima un total de 113 280 kWh para un monto de ₡8 382 720.

Durante el recorrido se logró confirmar por medio de varias denuncias realizadas por los mismos vecinos, que el señor Ulises es quien se encarga de conectar y brindar el servicio eléctrico a los vecinos, cobrando entre ₡50 000 mil y los ₡75 000 mil solamente para el derecho a conectarse del cable, adicionalmente mes a mes se cobra ₡20 000 de consumo y en el sector oeste se encuentra al menos dos señores más bajo la misma modalidad.

Debido a lo expuesto y considerando que el desalojo no se realice (escenario más probable), en esta zona se requiere desarrollar un proyecto completo de gestión social, donde se logre formalizar adecuadamente el servicio eléctrico, de tal manera, que sea desde la CNFL el suministro a todas estas familias y que se logre eliminar la cantidad de perdida de energía que día a día se va incrementando.

### **Proyecto medición centralizada Tejarcillos**

Este proyecto está ubicado en San Felipe de Alajuelita, y es un proyecto global de formalización del asentamiento, que se divide en cuatros etapas.

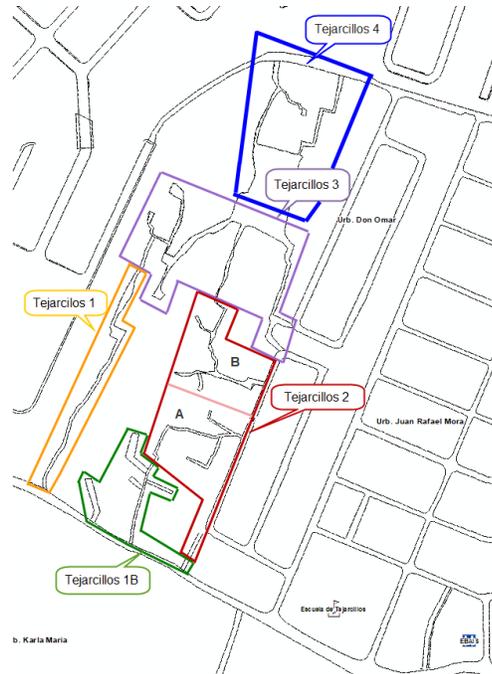
Antecedentes comunidad vulnerable Tejarcillos:

- La comunidad de Tejarcillos abarca los precarios Los Pinos y Las Violetas, fundados en el año 2002.
- El Servicio eléctrico en su mayoría es ilegal y contó con un sistema de medición colectivo ya colapsado
- Se contaba con 27 colectivos, todos inactivos actualmente.
- En el año 2016 dió inicio el Proyecto de medición agrupada para la formalización de servicios eléctricos individuales, beneficiando alrededor de 760 familias aproximadamente.

El proyecto está planificado en 4 etapas con sus respectivos estudios de ingeniería, distribuidos de la siguiente forma:

**Figura 6**

**Distribución de las etapas del proyecto de Tejarcillos.  
Unidad Sucursal Ecazú**



**Fuente: Obtención propia**

En el Proyecto de medición agrupada de Tejarcillos se formalizaron 345 servicios y para el mes de diciembre se encuentran facturando 336 servicios.

**Tabla 16**  
**Resumen servicios formalizados Proyecto Tejarcillos**  
**Unidad Sucursal Ecazú**

<b>Comunidad</b>	<b>Servicios formalizados</b>	<b>Facturando a diciembre</b>
<b>Tejarcillos IA</b>	109	108
<b>Tejarcillos IB</b>	69	66
<b>Tejarcillos IIA</b>	88	86
<b>Tejarcillos IIB</b>	79	76
<b>Total</b>	<b>345</b>	<b>336</b>

**Fuente: Elaboración propia**

**Figura 7**  
**Comunidad Tejarcillos**  
**Unidad Sucursal Escazú**



**Fuente: Obtención propia**

### **Proyecto Medición Centralizada Tejarcillos, etapa I, San Felipe de Alajuelita**

El avance global a la fecha es de 100 % y como resultado de su ejecución, para el año 2021 ya se tenían un total de 70 unidades habitacionales formalizadas:

Tejarcillos I A:

- Etapa de ejecución finalizada en marzo 2019
- Total 109 servicios conectados en el 2019

Tejarcillos I B:

- Etapa de ejecución finalizada en noviembre 2021
- Total 69 servicios conectados

### **Abordaje técnico del proyecto**

El estudio de N° 17-11-00002250 se realizó en 2019 liderado por la Unidad de Control y Recuperación de Pérdidas de Energía, con colaboración de la dirección de Distribución y la Sucursal Escazú.

Los 180 servicios de medición se agruparon 8 en gabinetes, estos a su vez alimentados por medio de un transformador de 50 Kva cada dos gabinetes. La alimentación, del medidor a la vivienda, se hizo por medio de un cable concéntrico, guiado a través de una postería metálica, con sus respectivos montajes.

## **Proyecto Medición Centralizada Tejarcillos etapa II, San Felipe de Alajuelita**

En el mes de marzo 2021 se retomó nuevamente el ingreso a estos proyectos y se realizaron visitas de campo para validar el estado de la infraestructura, así como el ambiente social en el sector.

El avance global en el Proyecto de Medición Agrupada de Tejarcillos II es de 100%.

En el sector II A los 88 clientes facturaron sin problemas el mes diciembre y las lecturas se obtienen de RIME.

Para el sector II B, gracias al trabajo coordinado entre la Sucursal y la Unidad Recuperación y Control Pérdidas de Energía se logró exitosamente la obtención de resultados muy buenos, tanto en el trabajo técnico como social.

Específicamente en diciembre 2021 se logran formalizar y energizar 79 servicios nuevos.

Por lo que al cierre del 2021 dicho sector considera la formalización de 167 servicios que se encuentran energizados y facturando los 4 gabinetes.

### **Abordaje técnico del proyecto**

El estudio de N° 18-11-00002601 / 19-06-00001342 se realizó en 2019 liderado por la Unidad de Control y Recuperación de Pérdidas de Energía, fue construido por la empresa contratada CORIEM, con el acompañamiento social de la Sucursal Escazú.

Los 174 servicios previstos de medición se agruparon 8 en gabinetes, estos a su vez alimentados por medio de un transformador, cada dos gabinetes. La alimentación, del medidor a la vivienda, se hizo por medio de un cable concéntrico, guiado a través de una postería metálica, con sus respectivos montajes.

**Figura 8**  
**Trabajos técnicos, Comunidad de Tejarcillos**  
**Unidad Sucursal Escazú**



**Fuente: Obtención propia en la comunidad**

### **Proyecto Medición Centralizada Tejarcillos etapa III, San Felipe de Alajuelita**

Para el primer semestre del 2022, específicamente en febrero, se realizó reunión con la Unidad de Recuperación y Control de Pérdidas de Energía, donde se definió en forma general el cronograma de actividades para la ejecución de proyectos de Medición agrupada.

Se programó el trabajo del tiraje de retornos de Tejarcillos III para el mes de agosto, por tanto, antes de esta fecha, se debieron realizar la actualización del Censo y el acondicionamiento de las prevista eléctricas por parte de los clientes.

Por parte de la Unidad de Recuperación y Perdidas de Energia, se informó que los gabinetes para Tejarcillos III no cumplen con las especificaciones técnicas establecidas, lo anterior que se rechazaron los equipos ante el fabricante, esto provocó un retraso en la formalización de los servicios.

Se realizó levantamiento y actualización del censo en el mes de abril, para un total de 146 casa cesadas.

En el mes de noviembre, 2022 se concluyó con los retornos colocados; y se finalizó el contrato exitosamente con la empresa MSELECT, asimismo, con más de un 60% de las acomodadas instaladas por parte de los clientes. Durante toda la ejecución de los trabajos, se da el acompañamiento social es necesario para mantener una relación con la comunidad y estar presentes en caso de que se generen dudas o alguna situación que pueda interrumpir el transcurso del trabajo diario de la empresa contratada.

Durante el segundo semestre del 2022, en el Proyecto de Tejarcillos III, por medio de la gestión social y el área técnica de la Sucursal Escazú, se les instruyó a los clientes sobre el acondicionamiento de las previstas eléctricas, se han solventado dudas vía WhatsApp y se realizaron recorridos en campo para evacuar dudas técnicas.

Se solicitó a la a la Unidad de Pérdidas de Energía, vía SIGED consecutivo:4170-857-2022, que nos actualizara con respecto al estado de la entrega de los gabinetes requeridos para la finalizar la construcción del Proyecto Tejarcillos 3, que es lo único pendiente para culminar el proyecto. Se nos informó que en el diciembre del 2022 se recibieron los equipos. Las coordinaciones necesarias para avanzar con el proyecto quedan para el 2023.

**Figura 9**  
**Comunidad Tejarillos III, tiraje de retornos y poda de árboles.**  
**Unidad Sucursal Escazú**



**Fuente: Obtención propia**

Como parte de la gestión social de la sucursal, se gestionó a nivel interno de la CNFL, que el CEPCE y la Unidad de Recuperación de Energía impartiera talleres a la población meta del proyecto de medición agrupada de Tejarillos III. Todo son el fin de generar una cultura de pagó adecuada en los futiros clientes.

El detalle de los talleres impartidos es el siguiente:

**Tabla 17**  
**Talleres impartidos**  
**Unidad Sucursal Escazú**

<b>Nombre de la charla</b>	<b>Fecha</b>	<b>Asistencia</b>
Cálculos básicos de consumo de electricidad	28/09/22	50 personas
Peligros de uso indebido de la electricidad	04/10/22	28 personas
Consecuencias del robo de la electricidad	12/12/22	30 personas

**Fuente: Elaboración propia**

**Figura 10**  
**Comunidad Tejarillos**  
**Unidad Sucursal Escazú**



**Fuente: Obtención propia**

### **Atención de clientes con tarifa social por condición de oxígeno dependiente**

Se mantiene mes a mes una constante valoración a cada caso con tarifa social, para ello se da el seguimiento, verificando por medio de llamada telefónica y en casos específico la visita al domicilio, del uso activo de la máquina de oxígeno o de alguna maquina a fin de que requiera el uso de energía sin interrupción.

Se identifica con morosidad mayor a 3 facturas pendientes 4 casos que presentan una situación social y económica, que ameritó una atención específica.

Para los casos que presenta morosidad, se realizar la gestión a domicilio por medio de notificaciones dando la opción de convenio o prorroga de pago que permita la cancelación de la deuda adecuado a las condiciones socioeconómicas.

Periódicamente se mantiene, además, el análisis de la documentación adjunta del beneficiario al momento de solicitar la tarifa social y se verifica en el registro del Tribunal Supremo de Elecciones de la República de Costa Rica si la persona afectada continua con vida.

Actualmente se tiene un registro de 89 contratos a los que se mantiene tarifa social preferencial, de los cuales se realizaron 27 notificaciones por montos pendientes y acciones adicionales a las realizadas por campañas mencionadas anteriormente.

**Tabla 18**  
**Detalle de los montos pendientes Casos Oxígeno dependientes.**  
**Unidad Sucursal Escazú**

<b>Control</b>	<b>Localización</b>	<b>Nombre</b>	<b>Fact Pendientes</b>	<b>Saldo Facturas</b>
22	2205330180	Solis Guadamuz Uriel Gerardo	4	₡111.625,00
38	3807680230	Sandi Perez Juan Gerardo	4	₡231.465,00
38	3816103100	Mesen Navarro Yira	3	₡146.300,00
48	4818101490	Chavarria Bustamante Yosmar	5	₡213.800,00
		<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>₡703.190,00</b>

**Fuente: Query Builder GVQ 0190, Elaboración propia, Unidad Sucursal Escazú.**

El pendiente como se muestra en la tabla se mantiene bastante bajo y luego del seguimiento que se les brida mes a mes, únicamente no se tienen casos que requieran ser remitidos al IMAS para la valoración correspondiente a nivel socioeconómico y la ayuda necesaria.

#### **Caso atención servicio nuevo exonerado niño Eduardo José Jimenez Deras**

Continuando con el tema de atención a clientes vulnerables social y económicamente que requieren de una máquina de oxígeno, se presenta el caso del niño Eduardo José Jimenez Deras de 8 años, ubicado en Calle Lajas en San Antonio de Escazú y quien sufre una enfermedad renal crónica, que repercute en falla para progresar, insuficiencia renal estado IV y secuencia vacter; con urgencia de trasplante de riñones y requerimiento luego de la operación de una máquina de oxígeno.

La familia con bastantes carencias económicas, de salud y específicamente en la estructura habitacional y luego del estudio socioeconómico realizado, se determina la alta necesidad por obtener el servicio eléctrico lo más pronto posible, por lo que desde la Sucursal Escazú se realiza lo necesario para dicha instalación.

Es así como junto con la colaboración de la Unidad de Perdidas y Recuperación de la Energia y el personal técnico de la Sucursal Escazú, se realiza la instalación del servicio eléctrico.

El proceso inicia cuando ingresa la solicitud en el mes de mayo 2022, a nombre del Señor Víctor Eduardo Jimenez Castro quien expone la situación complicada que enfrenta la familia y además respaldada y justificada por el departamento social del Hospital de Niños, quien también solicita la pronta colaboración a este caso.

El esfuerzo de varios vecinos quienes le colaboraron al Sr. Víctor en la instalación de postes y la asesoría técnica, la contribución de la CNFL, del hospital de Niños y familiares se logra comprar los materiales para llevar la corriente eléctrica a la vivienda del niño Eduardo.

Se presentan algunas de las fotografías que resumen dicha labor.

**Figura 11**  
**Trabajos técnicos, Caso Eduardo Jiménez**  
**Unidad Sucursal Escazú**





***Fuente: Obtención propia en la comunidad***

Este trabajo favoreció el bienestar y la calidad de vida de la familia de niño Eduardo Jimenez, a sus hermanos los cuales se encuentran estudiando con calificaciones ejemplares y a sus padres quienes verán una mejora significativa el bienestar familiar.

Además, es importante mencionar que, para el equipo de la CNFL, dicho trabajo engrandece la labor realizada y llena de satisfacción cada esfuerzo realizado.

## Administración de los recursos financieros

**Tabla 19**  
**Ejecución presupuestaria**  
**Unidad Sucursal Escazú**

<b>Año</b>	<b>Monto aprobado</b>	<b>Monto ejecutado</b>	<b>Porcentaje de ejecución</b>
2022	₡ 1.346.924.091,00	₡ 1.328.426.294,82	98,63%

**Fuente: Reportes SACP-Presupuesto**

### Disposiciones

En atención a lo solicitado sobre indicar el estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante la gestión le hubiere girado la Contraloría General de la República u otro órgano externo, así como las recomendaciones que durante la gestión me hubiere formulado la Auditoría Interna, informamos que no recibimos disposiciones o recomendación de la Contraloría General de la República u otro órgano externo.

De la Auditoría Interna se recibieron recomendaciones de estudios de auditorajes lo cuales fueron atendidos con las acciones y remitidos los respaldos de las evidencias de dichas acciones implementadas según el caso.

Queda pendiente de atención y seguimiento de las acciones planteadas en el oficio 4170-0174-2023, sobre los hallazgos de la auditoría SGI-2022 que se trasladó a las sucursales con el consecutivo 4001-0040-2023. Adicionalmente dar seguimiento a lo asignado por la Dirección Comercialización en los oficios 4001-0036-2023, 4001-0038-2023 y 4001-0039-2023.

### Matriz de Género

Referente a la formación de Género Nivel 1 en la sucursal, la Unidad posee un avance del 81%, ya que 25 personas tienen pendiente algunos de los talleres de este nivel. Es requerido cerrar la brecha de Género Nivel 1 con el personal pendiente, durante el 2023.

Respecto a género Nivel 2, la Sucursal no inició este proceso en el 2022, por lo que una vez que el Programa de Género realice la coordinación correspondiente este dará inicio.

**Karla Cañizales Zamora**

**Jefe, Unidad Sucursal Escazú**

**31-03-2023**