

Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A.
Dirección Comercialización

Informe de fin de gestión

Elaborado por: Sidney Castillo Obando
2023-03-29



Resumen ejecutivo:

El siguiente informe destaca las principales actividades que me fueron encomendadas en el cargo de subdirector en la Dirección Comercialización en la Compañía Nacional de Fuerza y Luz (en adelante CNFL), cargo que asumí el 13 de junio del 2022 al 31 de marzo del 2023, acogiendome a la movilidad laboral dirigida impulsada por la administración superior del 23 de marzo al 31 de marzo del 2023, dentro de las principales actividades encomendadas fueron: la coordinación con las cinco Sucursales, a saber;

- Unidad Sucursal Heredia
- Unidad Sucursal Escazú
- Unidad Sucursal Guadalupe
- Unidad Sucursal Desamparados
- Unidad Sucursal Central

Adicionalmente, coordinar las dependencias adscritas a la Dirección Comercialización tales como;

- Unidad Centro de Contactos
- Area Administración Sistemas Comerciales
- Area Mercadeo Relacional

Dentro de las actividades administrativas, se encuentran las siguientes;

1. Coordinar las distintas reuniones dentro de las dependencias para analizar los distintos temas relacionadas con las actividades propias de una Sucursal o de las dependencias adscritas a la Dirección Comercialización.
2. Me correspondió girar instrucciones o directrices para la atención de las recomendaciones de la auditoría interna y la atención de las recomendaciones de la auditoría del SGI.
3. Asistir a reuniones en Gerencia General, reuniones participativas del Equipo de Redes Inteligentes, Equipo de Arquitectura Empresarial, dos reuniones al mes de la Dirección Empresarial, reuniones para el análisis de los estados financieros de la empresa presentado por la Dirección Administración y Finanzas y reuniones de equipo de trabajos internos.

También me correspondió sustituir al Sr. Director en ausencias, sea por vacaciones o por alguna situación en especial.

El informe tiene estipulado el cumplimiento del fundamento jurídico del Informe de fin de gestión establecido en el artículo 12 inciso e) de la Ley General de Control Interno N° 8292, en las Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión según lo dispuesto en el inciso E) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno N° 8292, Directriz D-1-2005-CO-DFOE Resolución N° 61 vigente desde el 7 de Julio de 2005 y en el oficio No. 08539 (DFOE-184) del 18 de julio de 2005, emitidos por la Contraloría General de la República; así como el oficio 2601-0591-2022 de la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano.

1. Indicar las labores sustantivas realizadas en la dependencia durante el período que estuvo en el puesto:

Periodo jun-22 a marz-23:

1. Medidores AMI (Infraestructura Avanza de Medición): De acuerdo con el informe presentado el 12-03-23 sobre los beneficios que se han obtenido por la implementación de los medidores AMI, se detallan lo siguiente:

a. Costos evitados en los procesos de Gestión de Cobro y Facturación: según los reportes de las Sucursales se han logrado evitar en los casi tres años y medio de operación del sistema costos por ₡1.958.915.106,79, mientras se ha logrado ingresar por medio de estos equipos el pago de ₡8.245.029.243,00 este ingreso no se evalúa exactamente como el ingreso producto de la acción total, dado que los pagos podrían eventualmente haber ingresado mediante la compulsión de pago tradicional o conforme el cliente decidiera pagar, pero es un hecho que hubiese sido más caro y con un mayor periodo medio de cobro, lo que incide en el flujo de caja de la empresa; si se decide combinar los beneficios, obviando lo mencionado mediante este sistema se han gestionado ₡10.203.944.349,79.

b. La lectura le ha significado a la CNFL dejar de pagar tanto a Correos de Costa Rica como al fisco ₡425.055.737,10, monto equivalente aproximadamente a la facturación anual de Correos de Costa Rica en las Sucursales: Desamparados, Central y Guadalupe juntas; esto sin tener en cuenta la reducción de costos por concepto de verificación de registros de lectura (repelas), inspecciones por alto consumo y sumas dejadas de facturar, que traen necesariamente implícitas el proceso manual de lectura.

Conclusiones:

- La implementación del sistema AMI en la CNFL ha permitido ahorrar ₡1.958.915.106,79 para el proceso de gestión de cobro.
- Producto del uso del sistema AMI se han logrado gestionar ₡8.245.029.243,00, este dinero entro de forma más expedita a la CNFL mejorando el flujo de caja y el periodo medio de cobro de la Compañía.
- La implementación del sistema AMI ha significado ahorros de ₡425.055.737,10 en el proceso de la facturación de la CNFL, dinero que no tuvo que se pagado ni a Correos de Costa Rica ni al sistema Fiscal.
- Hay importantes mejoras en servicios al cliente asociadas al sistema, como lo son la reducción de inconsistencias de facturación, sumas dejadas de facturar, facilidad para una atención más expedita y disponibilidad de nuevos servicios.
- La CNFL con la implementación de este sistema cuenta con un sensor estratégico en toda su red eléctrica que le permite desarrollar procesos de control y seguimiento de vanguardia tecnológica.
- El sistema AMI a significado en poco menos de 2.5 años de operación ahorros en el orden de 2383,97 millones de colones, dicho valor incide directamente en los resultados financieros de la empresa.

Recomendaciones

- Seguir ampliando la cobertura del sistema AMI.

- Mantener control mensual por dependencia de los beneficios generados por el sistema AMI, tanto en procesos de Facturación como de Gestión de Cobro.
- Diseñar una estructura de control en las Área Comerciales que permita documentar los costos evitados, por concepto de repela, inspecciones y/u otras actividades que de no contar con medidor AMI requeriría enviar al campo a realizar una valida

2. Contrataciones de mano de obra externa:

a. SAAENERGY S.A.: El 30-11-22 se remitió la solicitud a la Unidad de Proveeduría Empresarial, con el fin de recibir en febrero 2023, tres equipos de recarga rápida vehicular, por medio de la cual se cumple con los indicadores estratégicos y de contribución establecidos para la Dirección Comercialización:

3. Soporte y Mantenimiento CIC: En noviembre 2022, se completo el proceso de contratación administrativa para el soporte y mantenimiento del CIC, el soporte se realizó sobre la última versión del sistema, esto nos permite migrar del sistema CIC al Cloud, ya que la actual se encontraba obsoleta, mientras que el Cloud es una plataforma Omnicanal que se encuentra en la nube, con lo cual la CNFL podrá aprovechar todas sus funcionalidades. Esta oportunidad es de gran importancia para la empresa, ya que permitirá migrar hacia una plataforma Omnicanal, aprovechando el mismo pago que se realiza por el soporte al sistema CIC, y además realizar este proceso en un corto plazo, de forma paralela, es decir, ir pasando servicios de una plataforma a la otra sin afectar la atención del cliente. Se planifico la migración de los servicios actuales, iniciando con la telefonía, luego el web chat y el correo electrónico, aprovechando esta coyuntura para actualizar el IVR actual, además se desarro el bot o asistente virtual con base al que actualmente se tiene publicado, de esta forma se trasladar la atención de la mensajería como WhatsApp y Redes Sociales.

4. Montajes Eléctricos: Esta empresa se encuentra realizando labores de gestión de cobro en las áreas de cobertura de las Sucursales de la CNFL. En el 2022, se gestionó ₡ 5.077.999.254,20, recuperando un 79%, equivalente a ₡4.021.739.084,00. A febrero 2023, la recuperación ha sido de un 82%, equivalente a ₡944.497.402,00. ver adjunto.

5. Contrato con Proveedor PRIDES: Concurso N°2021PP- 000372- 0000200001. El 27-02-23, se remite la solicitud a la Unidad Proveeduría Empresarial, mediante la cual según requerimiento de la Asesoría Jurídica Empresarial, se solicita el respectivo acceso a los expedientes N°. 2018PP-000011-PROV y contrato por excepción N° 2022PP-001352-ACL, para emitir criterio legal.

6. Convenio Cruz Roja Costarricense-CNFL: El mismo corresopnde a un convenio para recaudar fondos para esta institución benemérita mediante la factura por servicio eléctrico. A la fecha se encuentra siendo analizado por la Asesoría Jurídica Empresarial para su aprobación, posterior a ello se oficializará.

7. Cartel de la Contratación 2020PP-000001-0000200001 para el "Servicio de captura de información de los equipos de medición de consumo eléctrico en sitio, inspección y mensajería especializada" entre Correos de CR y la Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL); Desde febrero 2022, se llevaron a cabo gestiones con el fin de aclarar el tema de multas por ejecución defectuosa, a cargo del Área Administración de Sistemas Comerciales, lograndose generar la Solicitud de inicio de trámite para la apertura de un procedimiento administrativo, para el cobro de multa en la Contratacion Directa por excepcion N°2020PP-000001- 0000200001. Se adjunta minuta de reunión del 28-02-2023 entre ambas

empresas en la cual se actualiza el estado de este tema. Al asumir la función, este tema fue en el mes de setiembre 2022, que se retomó el tema de multas a Correos de Costa Rica por errores de lecturas ejecución defectuosa (Cantidad de servicios que el lector no puede tomar lectura por alguna situación especial (Portón Candado, medidor tapado, pantalla en blanco, entre otros) , sobre este tema, se realizaron varias reuniones con el proveedor, incluso en Gerencia General con el fin de informar acerca de la cantidad de errores de lectura y que son consideradas ejecución defectuosa de acuerdo al cartel, producto de que el Sr. Randall Calvo Sáenz, Administrador del contrato, se pensionó, me correspondió nombrar al Sr. José Artavia Contreras como nuevo administrador y se retomó el tema nuevamente. Actualmente, producto de las coordinaciones realizadas por parte de esta subdirección, el administrador de contrato y la Unidad de Proveeduría Empresarial, se procedió a emitir el informe final de cobro de multas con las evidencias solicitadas por la proveeduría y se encuentran en la etapa final de revisión, de ahí se le informa al contratista, en este caso, Correos de Costa Rica.

8. Implementación de cambio de jornada de trabajo en el Área Centro Atención de Llamadas; a raíz de la conclusión del contrato de atención del call center por parte de la empresa PRIDES, la CNFL, por medio de dicha área, tuvo que asumir con el personal existente, la atención del 800 ICE y la atención del 1026, razón por la cual fue necesario revisar los horarios de todo el personal del Área Centro Atención de Llamadas y fue negociando con cada funcionario y realizando una adenda al contrato, se logró asignar recurso humano para la atención de los horarios hasta las 10 p.m. de las 10 p.m. hasta las 6 a.m., el cliente es atendido o guiado para que realice su auto gestión. Situación que se mantiene actualmente. Acotar que a raíz de la cantidad de llamadas y para no desmejorar la atención, se tuvo que trasladar una funcionaria de la Unidad Sucursal Desamparados para brindar apoyo al ACALL. Dentro de las actividades principales están:

- Central 800Energia
- Central 2295-5000

9. Agencia Virtual; con el fin de atender al cliente en forma oportuna y rápida, el cliente cada día utiliza los medios virtuales para comunicarse con la empresa, en ese sentido, el cliente es atendido en los siguientes medios:

- Atención Mensajería;

- a. WhatsApp
- b. Chat CNFL
- c. Instagram
- d. Facebook
- e. Facebook Messenger
- f. Twitter

- Atención Correos Electrónicos
- Atención CFIA
- Administración y Soporte técnico
 1. Plataforma Omnicanal
 2. Bot – Asistentes Virtuales & IVR
 3. Sitio web www.cnfl.go.cr

9. Auditorajes:

En octubre del 2022, se acogió a su pensión el Sr. Eliecer Arce Gutierrez, quien era auditor de profesión, me correspondió a asignar a la Sra. Ruth Guillen Brenes, quien funge como asistente de la subdirección, para que asumiera todas las tareas, actividades y funciones que tenía a cargo el Sr. Arce Gutierrez, por lo que me correspondió a delegar, revisar y firmar todos los auditorajes que son remitidos a la Dirección Comercialización por parte de la auditoría interna y la Unidad de Tarifas ambas de la CNFL. Adicionalmente, correspondió coordinar todos los auditorajes que se realizan en las distintas Sucursales y dependencias adscritas a la Dirección Comercialización.

10 Atención de quejas e inconformidades; a finales de noviembre 2022, el Sr. Marvin Rivera Serramo, se acoge a su pensión, por lo que me correspondió coordinar y a su vez se tuvo que asignar al Sr. Juan Carlos Solano Esquivel de la Unidad Centro de Contactos, para asumir la coordinación y atención de los inconformidades que son remitidos por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), así como la atención del casillero de atención del cliente.

2. Señalar los cambios habidos en el entorno durante el período de su gestión, incluyendo los cambios en la legislación que afectan el quehacer de la CNFL y la dependencia que estuvo a su cargo:

a. Artículos de la normativa técnica de ARESEP afectados por la pandemia covid-19: Se adjunta un cuadro resumen de las acciones tomadas para la atención de la modificación de los artículos No. 28,41, 43,44, 45 y 48 de la SUCOM, producto de la afectación producida por la pandemia por covid-19 y las indicaciones del Gobierno de Costa Rica.

b. Alineamiento Organizacional 2022: Producto del alineamiento organizacional del 2022, se reorganizaron las dependencias de la Dirección Comercialización, uno de los cambios que produjo levantamientos del personal técnico, fue cuando se trasladó al personal que pertenecía al AAEAC, a las Sucursales, dado que las labores técnicas que se ejecutaban en esta área requieren de: experiencia, capacitación, equipo y otros, para que las Sucursales puedan atender a los Clientes Altos Consumidores, lo que desencadenó intentos de huelga, sin embargo, se realizaron las acciones correspondientes para establecer junto con la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano un plan para valoración del personal técnico y establecer las categorías que correspondan. Por otro lado, se emitió un informe a la Gerencia General, en el cual se brindaron todos los detalles de lo que afectó la puesta en marcha del alineamiento y las opciones para cumplir con las metas y objetivos que se plantearon.

c. Cambio de Gerente General: a partir de diciembre 2022, la CNFL tuvo cambio de Gerente General, primeramente asumió Laura Monterio Ramirez por el mes de diciembre 2022 y a partir del 01 de enero 2023, el actual Gerente Jose Mario Jara Castro.

d. Nueva directora de la Dirección Comercialización; a partir del 01 de febrero del 2023, la Gerencia General designa a la Sra. Vanesa Castro López como directora de la Dirección de Comercialización de la CNFL.

3. Detallar el estado de la autoevaluación del sistema de control interno de la dependencia al inicio y final de la gestión:

Autoevaluación del sistema de control interno 2022:

-Presenta un nivel de cumplimiento del 100%

Autoevaluación del sistema de control interno 2023:

-Actualmente se encuentra en proceso de atención.

4. Mencionar las acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la dependencia:

Control interno 2022: Solicitar al proceso de capacitación una charla sobre las generalidades del Control Interno a todo el personal administrativo de la Dirección Comercialización.

Control Interno 2023: se encuentra en proceso de atención durante el 2023.

Complete el siguiente cuadro con la información que se solicita. Puede solicitar colaboración en la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial para obtener los datos

Año de Autoevaluación	Nivel de Cumplimiento	Tipo de Autoevaluación*
(2022)	(100%)	(General)
(2023)	(en proceso)	(General)
()	()	()
()	()	()
()	()	()
()	()	()
()	()	()

(*Autoevaluación General; Autoevaluación Específica o Modelo de Madurez)

5. Especificar los principales logros alcanzados durante su gestión:

C

6. Indicar los proyectos más relevantes realizados y el estado en que se encuentran:

A. Movilidad eléctrica: Durante mi gestión como subdirector, se inauguraron dos centros de recarga rápida, uno ubicado en Forum Santa Ana y el otro en el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.

B. Matrices de informes de gestión: Se generaron informes consolidados y uniformes de las labores efectuadas por las Unidades Sucursales y las áreas comerciales y técnicas, en cumplimiento de la atención de un hallazgo presentado en la última auditoría del Sistema de Gestión Integrado durante el 2022.

B. Equipos de trabajo: Se crearon distintos equipos de trabajo en los cuales participe, dentro de los temas tratados se encuentran: Mediciones Integrales, Generación Distribuida, y Proceso SIPROCOM y ultimamente la conformación del equipo de trabajo para que se realice el diagnostico de SIPROCOM, esta tarea fue solicitada por el Sr. Gerente a la Directora Vanesa Castro y se me delegó conformar dicho equipo de trabajo, quedando ya con la primera sesión de trabajo el día 29 de marzo del 2023, concediendo un plazo de un mes para que se elabore dicho informe y se entregue a la Directora.

C. Tarifa prepago: Mediante el oficio No. 4001-0385-2023, se nombró al Sr. Otto Pérez González, de la Unidad Centro de Contactos, como líder para la atención de las siguientes consideraciones para este proyecto, que esta Dirección estableció:

1- Recomendar a las personas que deben continuar con el equipo de trabajo para la implementación de la tarifa prepago, en donde también se deberá considerar personal de la UTIC y de la Unidad de Tarifas y Normativa Regulatoria.

2- Revisar la información y los planes de trabajo que permitirán darle seguimiento a esta implementación, los cuales se han venido trabajando desde hace varios meses, liderado por el Sr. Parmenio Barrantes cuando a nivel organizacional pertenecía al Staff de la Gerencia.

3- En esta sesión de trabajo se analizó el documento enviado por ARESEP (IN-049-IE-2023) que establece un periodo de transición que rige a partir del 30 de junio del 2023 y hasta el 01 de enero del 2024, durante este periodo se deberá realizar las modificaciones de los sistemas de información de tal forma que las empresas distribuidoras pueden no ofrecer dicha tarifa sino hasta a partir del 01 de enero del 2024.

4- Elaborar un plan de trabajo que contemple las acciones necesarias para su implementación.

7. Detallar la administración de los recursos financieros en la dependencia:

Se adjunta reporte del Presupuesto de la Dirección Comercialización del periodo 2022 a marzo 2023.

Presupuesto Operación 2022: Se ejecutó un 91,37% con una subejecución del 8,63%.

Prsupuesto Inversión 2022: Se ejecutó un 57,29% con una subejecución del 42,71%

Presupuesto Operación 2023: al 21 de marzo 2023 no se ha ejecutado un 15,60%.

Presupuesto Inversión 2023: al 21 de marzo del 2023 no se ha ejecutado este contenido presupuestario, se estan realiando gestiones para coordinar con las dependencias su ejecución.

8. Indicar el estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiere girado la Contraloría General de la República u otro órgano externo, así como las recomendaciones que durante su gestión le hubiere formulado la Auditoría Interna:

Se adjunta el estado actual del cumplimiento de recomendaciones efectuadas por la auditoria interna del periodo comprendido entre junio 2022 a marzo 2023.

9. Indicar el estado actual del cumplimiento de las acciones relacionadas a la Matriz de Género de su dependencia.

Según la información solicitada al Programa de Género Relaciones Laborales, el avance en materia de género en la Dirección Comercialización (solo de las personas adscritas directas a esta) está determinado de la siguiente manera:

- Posee un avance del 97%, referente a la formación de Género Nivel 1.
- Respecto a género Nivel 2, la Dirección tiene pendiente algunos de los talleres por parte del personal, razón por la que se puede determinar que están a un 80% de avance. No obstante, con el avance que presentan se encuentra dentro de las dependencias que reportan semestralmente el informe de las acciones de la matriz de género de la CNFL.

De ser necesario puede solicitar colaboración del Programa de Género Relaciones Laborales para obtener los datos.

Sr. Sidney Castillo Obando

Subdirector Dirección Comercialización

2023-03-29