

Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A.

Dirección Comercialización

Unidad Sucursal Escazú

Informe de fin de gestión

Elaborado por: Milton Vargas Orozco
2021-01-21



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	14
Proyecto de sustitución de medidores AMI.....	14
Proyectos Sociales.....	17
Unidades habitacionales en comunidades en condición de vulnerabilidad.....	17
Proyectos en comunidades	20
Atención de clientes con tarifa social por condición de oxígeno dependiente	29
Administración de los recursos financieros.....	29
Disposiciones	29
Matriz de Género	30

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 marzo 2020 a diciembre 2021, permitiendo comprender y analizar la administración del Sr. Milton Vargas Orozco en calidad de jefatura de Unidad; misma que permitió alcanzar objetivos de forma exitosa.

Actualmente la Unidad Sucursal Escazú cuenta con un total de 63 funcionarios distribuidos en Área Administrativa 5, en Área Técnica laboran 39 funcionarios y 19 funcionarios Área Comercial.

A diciembre 2021, la Unidad Sucursal Escazú tiene un total de 125.201 clientes, desglosados de la siguiente manera:

Tabla 1
Detalle de clientes
Unidad Sucursal Escazú

Tipo de cliente	Cantidad	Peso porcentual
Residencial	109.905	87.79%
General	14.501	11.58%
Industrial	121	0.09%
Gobierno	211	0.17%
Municipios	160	0.13%
CNFL	47	0.04%
ICE	256	0.20%
Total	125.201	100%

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

- ✓ Reorganización de áreas
- ✓ Seguimiento, consecución y formulación de indicadores de desempeño
- ✓ Proyecto Social Tejarillos
- ✓ Proyecto Social Shikabá
- ✓ Finalización sustitución de medidores AMI (aproximadamente 113.000 medidores)
- ✓ Implementación de lectura remota
- ✓ Implementación desconexión y reconexión remota
- ✓ Implementación interfaz para automatizar la reconexión remota

Cambios en el entorno

- Virtualización de la atención de clientes durante el tiempo de cierre físico de las Sucursales por la pandemia COVID-19
- Atención a las Resoluciones de la ARESEP producto de la emergencia sanitaria.
- Aplicación y ajustes correspondientes producto de los cambios en la normativa técnica

Autoevaluación del sistema de control interno

Tabla 2
Área Comercial -Unidad Sucursal Escazú

Año	Resultado Autoevaluación	Nivel de cumplimiento
2020	4,77	n/a
2021	4,87	n/a

Tabla 3
Área Técnica -Unidad Sucursal Escazú

Año	Resultado Autoevaluación	Nivel de cumplimiento
2020	4,73	n/a
2021	4,32	n/a

Tabla 4
Unidad Sucursal Escazú

Año	Resultado Autoevaluación	Nivel de cumplimiento
2020	4,73	n/a
2021	4,83	n/a

Planes de acción

Cabe señalar que, para los periodos en cuestión, los resultados obtenidos en la autoevaluación tanto la Unidad como sus áreas reflejó un estado de madurez importante y es por este motivo que para el 2020 y 2021 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:

- En el contexto de la medida temporal y extraordinaria de moratoria establecida por la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. para aquellos clientes que superan el consumo promedio mensual de los 2.000 kWh, y actuando consecuentemente con la situación que afrontaba nuestro país, y de los impactos en la economía y sus diversos sectores que ha causado el COVID-19; la Unidad Sucursal Escazú fue diligente en aplicar dicha medida que consistió en aplicar y controlar la cancelación de al menos el 50% de las facturas de marzo, abril y mayo, y generar un convenio de pago sin intereses que cargara en la facturación mensual de los clientes de julio a diciembre 2020 para el saldo restante.

De acuerdo con lo anteriormente citado, se considera oportuno señalar la gestión realizada:

Tabla 5
Detalle de las solicitudes recibidas
Unidad Sucursal Escazú

Detalle	Cantidad	Monto	kWh
Servicios con 100% cancelación	167	₡ 1 295 615 235,00	7 468 375,00
Convenios generados	206	₡ 491 530 757,70	6 712 191,00

Importante destacar que de los 379 clientes que aceptamos para moratoria, 167 cancelaron el 100% de la facturación, se formalizaron 206 convenios de pago, 3 servicios liquidaron y 3 no cumplieron las condiciones pactadas (pagos y requisitos) por lo que no formalizaron el convenio de moratoria y optaron por otras condiciones de facilidad de pago.

Tabla 6
Convenios generados por sector
Unidad Sucursal Escazú

Detalle	Cantidad	Monto	kWh
Comercial	195	₡ 436 009 604,50	5 964 426,00
Industrial	11	₡ 55 521 153,20	747 765,00

- La Unidad Sucursal Escazú asumió la administración del contrato con el ICE Electricidad por el Proyecto de sustitución de medidores AMI y el servicio administrado respectivo, lo anterior al finalizar la etapa propiamente de sustitución de los equipos de medición quedando a cargo el Sr. Geiner Murillo asistente de la Jefatura técnica de esta Sucursal
- Con la finalización de la etapa citada en el punto anterior, aparte de la telemedición, la sucursal ha logrado la puesta en marcha de facilidades que pone a disposición la tecnología AMI, como por ejemplo 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

- Se dieron mejoras en los procesos por medio de la reorganización y distribución de diferentes tareas que lograron eficientizar los recursos enfocados en el cumplimiento de objetivos e indicadores, además de ajustes a nivel de espacios físicos que permitieron mejorar la operatividad de las áreas
- Disminución del pendiente a través de la implementación de la desconexión remota
- Implementación de la firma holográfica en las ventanillas de atención
- Implementación de la aplicación Fluyapp
- 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 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 2021 a través del indicador de desempeño de la Unidad denominado costos evitados AMI

Tabla 7
Costos evitados por Proyecto AMI
Unidad Sucursal Escazú

Concepto	Total
Lectura	₡ 121 648 799,60
Cortas y Reconexiones	₡ 740 769 457,40
Inspecciones verificación de lectura (repela)	₡ 79 668 163,02
Inspecciones Alto Consumo	₡ 10 830 203,15
Costo Evitado	₡ 952 916 623,18

- 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 facturado para el 2021 por este concepto es de ₡ 3 360 805,50 tal y como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 8
Detalle de ingresos generados Centro de Carga
Unidad Sucursal Escazú

Mes	Eventual	Recurrente	Total en el mes
Enero	764,60	398,7	1 163,30
Febrero	806,70	233,2	1 039,90
Marzo	997,60	408,2	1 405,80
Abril	746,20	302,4	1 048,60
Mayo	1 236,30	230,9	1 467,20
Junio	1 258,50	249	1 507,50
Julio	1 338,00	279,1	1 617,10
Agosto	1 564,00	228	1 792,00
Septiembre	2 157,70	406	2 563,70
Octubre	1 261,50	211	1 472,50
Noviembre	1 059,80	244,8	1 304,60
Diciembre	1 856,50	154,5	2 011,00
Total	15 047,40	3345,8	18 393,20
Promedio	1 253,95 kWh		
Monto Facturado	₡3 360 805,50		

Fuente: registro oficina movilidad eléctrica

- Garantizar los espacios e insumos necesarios para mantener al personal capacitado en las diferentes aristas de interés para la CNFL
 1. Control Interno
 2. Curso de SySO
 3. Plataforma CIC
 4. Ética y conducta
 5. Uso de extintores
 6. Redacción y ortografía
 7. Actualización IPEVARIL
 8. Curso Office 365 Fase 1
 9. Curso de transformadores
 10. Uso de la firma Holográfica
 11. SIRH y acciones de personal
 12. Salud y seguridad en el trabajo
 13. Capacitación aplicación Fluyapp
 14. Reglamento Gestión Documental
 15. Capacitación sistemas colectores
 16. Curso uso sostenible de la energía
 17. Refrescamiento servicio memorable
 18. Tour Virtual de Eficiencia Energética
 19. Inducción a personal de nuevo ingreso
 20. Actualización flujo devolución a clientes
 21. Seguridades y detección de moneda falsa
 22. Simulacro con consecuencias ambientales
 23. Taller de Inducción Auditores nuevos del SGI
 24. Capacitación RCP y primeros auxilios básicos
 25. Actualización flujo modificación a liquidaciones
 26. Charla SI, Ciberseguridad y Normativa Aplicable
 27. Proceso administrativo de Generación Distribuida
 28. Normativa y el proceso disciplinario vigentes en CNFL
 29. Refrescamiento sobre operación del sistema Connexo
 30. Ley 8968-Protección de datos personales en Costa Rica
 31. Autogestión por medio de nuestro WhatsApp y Web Chat

- Se gestionó la aprobación de anteproyecto para la remodelación del tercer piso que se estima se desarrollará en el 2022 y construcción de Área Técnica en terreno ubicado en Santa Ana para el 2023

- 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 2021 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 9
Detalle de ingresos generados Servicios ICE
Unidad Sucursal Escazú

Mes	Cantidad de servicios	Importe vendido sin IVA	Importe vendido con IVA	Costos del servicio vendido	Utilidad o rédito
Enero	155	₡ 775 000,00	₡ 875 750,00	₡ 907 093,46	-₡ 132 093,46
Febrero	256	₡ 1 280 000,00	₡ 1 446 400,00	₡ 907 093,46	₡ 372 906,54
Marzo	230	₡ 1 150 000,00	₡ 1 299 500,00	₡ 907 093,46	₡ 242 906,54
Abril	249	₡ 1 245 000,00	₡ 1 406 850,00	₡ 907 093,46	₡ 337 906,54
Mayo	208	₡ 1 040 000,00	₡ 1 175 200,00	₡ 714 850,85	₡ 325 149,15
Junio	212	₡ 1 060 000,00	₡ 1 197 800,00	₡ 714 850,85	₡ 345 149,15
Julio	252	₡ 1 300 000,00	₡ 1 469 000,00	₡ 714 850,85	₡ 585 149,15
Agosto	249	₡ 1 245 000,00	₡ 1 406 850,00	₡ 714 850,85	₡ 530 149,15
Setiembre	246	₡ 1 230 000,00	₡ 1 389 900,00	₡ 714 850,85	₡ 515 149,15
Octubre	270	₡ 1 350 000,00	₡ 1 525 500,00	₡ 714 850,85	₡ 635 149,15
Noviembre	277	₡ 1 385 000,00	₡ 1 565 050,00	₡ 714 850,85	₡ 670 149,15
Diciembre	249	₡ 1 245 000,00	₡ 1 406 850,00	₡ 714 850,85	₡ 530 149,15
Total	2 853	₡ 14 305 000,00	₡ 16 164 650,00	₡ 9 347 180,63	₡ 4 957 819,38

Fuente: Obtención propia – registro de indicadores

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

Tabla 10
Metas de desempeño
Unidad Sucursal Escazú

Meta	Cumplimiento anual	Resultado anual	Observaciones
Alcanzar un nivel de cumplimiento del 90% de las metas del plan de desempeño de las áreas de la Unidad en el año 2021	No	86%	Pese al incumplimiento mensual de algunos indicadores de las áreas, las metas anuales de ambas áreas fueron cumplidas al 100%.
Mantener los costos operativos en ₡2.867.379.000,00 durante el 2021	Sí	₡2.490 millones de colones	La programación no lineal de la ejecución presupuestaria permitió el cumplimiento de la meta durante el 2021.
Mantener en 23 días el periodo medio de cobro para el año 2021	Sí	19 días	Para este periodo se obtiene un valor de 19 días. Factores: Para este mes se mantuvo la desconexión remota por medio de la interfaz entre SIPROCOM y CONNEXO. Para este periodo se realizó un total de 84.700 reconexiones lo cual nos permite gestionar las facturas pendientes y con ello cumplir el periodo medio cobro. Se dará seguimiento al proceso de Desconexión Automatizada de tal forma que con ello se pueda alcanzar la productividad.
Recuperar un 98% de la facturación mensual puesta al cobro en el 2021	Sí	101,08%	El promedio de recuperación durante el 2021 fue de 101,08%, mismo que se mantiene dentro de la meta establecida para la Sucursal Escazú. La implementación de desconexiones y reconexiones de forma remota por medio de la interfaz entre SIPROCOM y CONNEXO, ha impactado significativamente en la cantidad de acciones de

			gestión que se realizan para los servicios con pendientes.
Recuperar ¢ 95 000 000,00 por energía no facturada por errores de comercialización, formalización de servicios y por consumos de servicios liquidados durante el año 2021	Sí	₡ 106 millones de colones	Se logra cumplir con el indicador anual, se establecen las siguientes variables: Por pago a liquidaciones ₡ 63.569.567,00 / Formalizaciones ₡ 4.457.685,00 / Sumas dejadas de facturar ₡ 38.859.550,00 Resultado: Se obtiene un total de ₡ 106.886.802,00
Evitar un costo de ¢ 1.160.000.000,00 durante el 2021 producto de las funcionalidades de los medidores AMI (lectura remota, desconexiones y reconexiones remotas, repela, inspecciones)	No	₡ 952 millones de colones	Costo evitado por: Lectura de medidores ₡ 121.648.799,60; Cortas y Reconexiones ₡ 740.769.457,40; Repelas ₡ 79.668.163,02; Inspecciones por alto consumo ₡ 10.830.203,15 Resultado: Se obtiene un costo total evitado de ₡ 952.916.623,18. Comentario: Al cierre anual no se logra cumplir con la meta establecida, principalmente por la cantidad de desconexiones y reconexiones que se realizaron de forma remota y la disminución de estas se da ya que, a partir del 15 de julio las desconexiones remotas se ejecutan por medio de la interfaz SIPROCOM-CONNEXO con un límite en la cantidad de acciones que se pueden generar por día.

Fuente: Fichas de parametrización Unidad Sucursal Escazú 2021

Tabla 11
Metas de desempeño
Área Comercial - Unidad Sucursal Escazú

Meta	Cumplimiento anual	Resultado anual	Observaciones
Mantener en un máximo de 7 minutos el tiempo promedio de espera en fila para los servicios CNFL durante 2021	Sí	6,36 minutos	Se logra cumplir la meta anual, entre los factores que permitieron lograr la meta se destaca la implementación de un anfitrión a tiempo completo logrando la preatención de los clientes, verificando que cumplieran con los requisitos de las solicitudes y tramites. Y el segundo factor fue la disminución de la afluencia de clientes por el COVID 19, que obligo a los clientes a realizar muchos de los tramites de forma virtual.
Mantener en un máximo de 10 minutos el tiempo promedio de atención de trámites de CNFL solicitados por los clientes en las plataformas de servicios durante el 2021	Sí	7,16 minutos	Se logra cumplir la meta anual, entre los factores que ayudaron a lograr la meta se deben destacar el control que se realiza desde el Sistema de atención de Filas, que monitorea el tiempo de atención de cada funcionario de ventanilla por cada solicitud de los clientes, la jefatura se encarga de controlar dicho tiempo y de intervenir para colaborar con el funcionario y tomar las acciones para realizar la atención de forma más eficiente y oportuna.
Mantener en un 95% el cumplimiento de la fecha de programación anual para el cierre de los ciclos de facturación de energía y demanda para el 2021	Sí	98%	Para este año se logra cumplir la meta establecida, se logra cerra en un 100% en 8 de los 12 meses, lo que significa un excelente control y seguimiento del cuadro de lectura durante cada mes.
Gestionar de forma electrónica la regularización de 1.000 servicios a nombre de personas fallecidas durante el 2021	Sí	1 084	Se lograron regularizar 1 084 servicios que estaban a nombre de fallecidos, sobrepasando la meta establecida. Esta meta se alcanzó gracias a la colaboración del área técnica que se encargó de notificar en sitio.

Fuente: Fichas de parametrización Área Comercial - Unidad Sucursal Escazú 2021

Tabla 12
Metas de desempeño
Área Técnica - Unidad Sucursal Escazú

Meta	Cumplimiento anual	Resultado anual	Observaciones
Ejecutar 720 trámites generados a través del análisis de alertas en el sistema Netsense Región 2 durante el año 2021	Sí	899 trámites	Se cumple con la meta anual de atender 720 trámites asociados a los sistemas de medición AMI, superando la meta en 179 trámites. Se mantendrá la atención de trámites distribuyéndolos en las rutas diarias de trabajo para el siguiente año.
Ejecutar en promedio de 1,50 días hábiles los servicios nuevos en Baja Tensión durante el año 2021	Sí	1.05 días	Para el año 2021 se realizó la instalación de 2466 servicios nuevos en un tiempo total de 2368 días dando como resultado un promedio de atención de 1,05 días, cumpliendo con la meta establecida. Para el próximo año se mantendrán los controles implementados los cuales han dado resultados satisfactorios.
Ejecutar 1.200 desconexiones de servicios liquidados que registran consumo durante el 2021	Sí	1 331 desconexiones	Para el año 2021 se atendieron un total de 1331 servicios liquidados que presentaban consumo, cumpliendo con la meta establecida. Para el próximo año se seguirá destinando recurso para a atención de este tipo de trámites para evitar el incremento de servicios en esta condición.
Ejecutar en 6 horas hábiles promedio las averías tipo 1 en la red aérea de distribución durante el 2021	Sí	3:50:44 horas	Se logra cumplir con el indicador anual, teniendo al final de año un tiempo promedio de atención de 3:50:44, se continua para el 2022 con un sistema similar para garantizar el control de tiempos de atención de averías desde que se asignan a la sucursal a la atención final del cliente.

Fuente: Fichas de parametrización Área Técnica - Unidad Sucursal Escazú 2021

Proyectos

Proyecto de sustitución de medidores AMI

El 94% de los medidores instalados al 31 de diciembre del 2021 en el área servida por la Unidad Sucursal Escazú, son medidores AMI.

Tabla 13
Cantidad de medidores instalados
Unidad Sucursal Escazú

Tipo	Cantidad
Medidores convencionales	7 591
Medidores AMI Región 1	4 462
Medidores AMI Región 2	113 148
Total:	125 201

Fuente: reporte CLQ-0760 AMI INFOCLIENTES.

La Unidad Sucursal Escazú administra el contrato de servicio administrado del ICE, para la gestión de los medidores región 2 instalados en el área servida tal y como se citó en el apartado anterior.

Dependiendo de las labores efectuadas durante el proceso de instalación se definió un costo que se deberá cancelar mensualmente durante todo el periodo del contrato como se detalla a continuación:

Tabla 14
Costos asociados por Servicio Administrado
Unidad Sucursal Escazú

Descripción del Servicio	Costo por servicio	Total medidores	Total a cancelar
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	110 007	\$147 409,38
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	987	\$2 595,81
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	2 040	\$5 630,40
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	113 023	\$29 385,98
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	7	\$1,82
Total			\$185 023,39

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.

Finalmente, se procede a cancelar \$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.

Durante el año 2021 se realizó la cancelación de los siguientes montos:

Tabla 15
Montos pagados por servicio administrado
Unidad Sucursal Escazú

Mes	Factura	Monto factura	Monto transferencia
Enero 2021	3088	\$184 485,90	Ø113 233 755,70
Febrero 2021	3345	\$184 582,47	Ø114 204 859,65
Marzo 2021	3375	\$184 622,78	Ø113 982 411,91
Abril 2021	3521	\$184 664,10	Ø114 680 099,38
Mayo 2021	3651	\$184 621,45	Ø114 721 916,60
Junio 2021	3748	\$184 621,64	Ø114 967 587,67
Julio 2021	3830	\$184 989,92	Ø116 005 335,20
Agosto 2021	3918	\$184 925,11	Ø116 939 242,56
Setiembre 2021	4006	\$185 023,39	Ø119 364 139,59
Octubre 2021	4101	\$185 089,17	Ø117 724 115,69
Noviembre 2021	4191	\$185 050,95	Ø118 180 938,70
Diciembre 2021	4255	\$185 114,39	Ø119 217 113,56
Total:		\$2 217 791,27	Ø1 393 221 516,21

Fuente: control interno de la sucursal, facturas canceladas.

Proyectos Sociales

Unidades habitacionales en comunidades en condición de vulnerabilidad

Durante el año 2021 se formalizaron 62 unidades habitacionales en diversos sectores del área servida. Estos casos son de personas que presentan una condición de vulnerabilidad social y económica que les dificulta cumplir con el requisito de visado eléctrico.

Con respecto a los servicios formalizados gestionados en proyectos se concluye el año con 296 unidades habitacionales los cuales enmarcan los sectores de San Rafael de Escazú y San Felipe de Alajuelita.

Tabla 16
Unidades habitacionales en comunidades en condición de vulnerabilidad
Unidad Sucursal Escazú

Variable	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Formalizados individuales	7	6	5	4	5	2	3	5	11	9	2	3	62
Formalizados (Proyectos)	0	0	14	5	24	0	0	0	96	0	70	87	296
Normalizados	4	2	1	1	2	12	7	3	2	3	4	2	43

Fuente: Elaboración propia, Unidad Sucursal Escazú

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 durante el año 2021.

A pesar de que aún se continua con las restricciones sanitarias a nivel país, las acciones en la Sucursal Escazú se encuentran ejecutando cada vez con mayor normalidad, esto siempre respetando los protocolos emitidos.

Es importante mencionar que la labor realizada desde la gestión social contempla las comunidades de dos sectores, en Pavas las comunidades de: El Relleno, San Juan, Nueva Esperanza, Lomas, Constructora la Carpio y Sector de las Lineas; en el sector de Alajuelita las comunidades de Tejarcillos, Jazmín, Deportiva, Nuevo Amanecer, Cascabela y Monte Alto.

En cuanto a las comunidades con medición centralizada o agrupada, corresponde a los proyectos con instalación de gabinetes en las comunidades de Tejarcillos en Alajuelita, Calle Los Magos en Anonos y el Relleno en Pavas, la gestión de cobro se ha mantenido a nivel de comunicación personalizada con los clientes por medio de llamadas telefónicas y mensajería de textos por celular.

A continuación, se muestra la matriz que resume las acciones realizadas desde la gestión social para las comunidades con medición agrupada durante el 2021:

Tabla 17
Gestiones realizadas en Comunidades con medición agrupada en el 2021
Unidad Sucursal Escazú

Año 2021	Tipo de Acción	
Mes	Llamadas telefónicas	Envío de mensaje de texto
Enero	45	87
Febrero	37	65
Marzo	39	80
Abril	42	69
Mayo	57	53
Junio	47	58
Julio	32	85
Agosto	58	94
Septiembre	87	127
Octubre	122	146
Noviembre	118	213
Diciembre	84	186
TOTAL	768	1263

Fuente: Elaboración propia, Unidad Sucursal Escazú.

Con relación a las comunidades que siguen manteniendo medición colectiva, entre las cuales se encuentran algunos sectores de Pavas y Alajuelita, presentan un nivel de peligrosidad en la accesibilidad, al respecto se mantienen la llamada telefónica sin embargo se requiere una intervención de manera estratégica que permita la gestión de cobro ya que el sistema de medición colectiva se encuentra colapsado. Por último, los Sistemas de Medición Individual (SMI) que se refiere a los servicios dentro de comunidades en condición de precario representan el monto mayor de la facturación, correspondiente en su mayoría a sectores vulnerables de Pavas, por cuanto al igual que en los servicios colectivos estas zonas por el nivel de peligrosidad dificultan dicha gestión.

Al respecto, se registran dentro del sistema de SIPROCOM las siguientes acciones:

Tabla 18
Gestiones registradas en SIPROCOM comunidades vulnerables
Unidad Sucursal Escazú

Campaña	Tipo de acción	Cantidad de acciones	Monto gestionado	Monto recuperado
Colectivos	Acciones administrativas de gestión de cobro	2 270	₡ 663 479 081,00	₡ 87 888 445,00
Convenios de pago		95	₡ 34 889 930,00	₡ 5 655 925,00
Clientes Oxígeno dependientes		145	₡ 20 692 855,00	₡ 52 164 585,00
TOTAL		2 510	₡ 696 900 536,00	₡ 145 708 955,00

Fuente: GMQ001-P01, Unidad Sucursal Escazú.

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 19
Convenios realizados en el primer semestre años 2021
Unidad Sucursal Escazú

NISE	Localización	Cliente	Asunto	Monto negociado
28111840	4816930500	Chavarria Murillo Ivannia Gabriela	PPIS	₡807.520,00
833847	4816970140	Jimenez Godinez Maria Eugenia	PPIS	₡246.995,00
28117138	4818010590	Mora Bonilla Maureen Saray	PPIS	₡2.581.430,00
28138616	4810000700	Jimenez Jimenez Ana Maria	PPIS	₡796.150,00
28130949	4810210472	Vargas Gutierrez Irma	PPIS	₡1.799.055,00
28138718	4805910634	Alvarez Núñez Wendy Maria	PPIS	₡748.170,00
28146451	8012360140	Fonseca Sanchez Flor	41	₡395.175,00
28154400	2205824895	Sibaja Fernandez Juan Carlos	41	₡192.530,00
28151134	4810240030	Wilson Nash Gina Lee	PPIS	₡2.051.585,00
28162502	2202500530	Pérez Salazar Marjorie	41	₡109.790,00
28129735	4810350550	Retana Mora Hilda Maria	41	₡316.205,00
28161339	2201901540	Diaz Sandoval Shirley Edith	PPIS	₡2.470.240,00
27484192	1307002830	Vásquez Porrás Noilly Maria	41	₡1 682 935,00
28127094	2202680600	Martínez Maroto Bruno Gerardo	PPIS	₡1 508 710,00
28132308	4818000780	Retana Araya Rodrigo	41	₡818 885,00
TOTAL				₡12.514.845,00

Fuente: Elaboración propia a partir de datos QB, Unidad Sucursal Escazú

Proyectos en comunidades

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 los talleres que se desarrollaron durante el 2021, dentro de los cuales podemos mencionar el desarrollo de temas como:

- **Cálculos básicos de consumo de electricidad:** se presenta un análisis comparativo de los sistemas de iluminación (bombillo, lampara fluorescente y lampara LED), para visualizar la eficiencia de cada uno, también se presenta el análisis del consumo de una ducha con relación a la secadora de ropa como los electrodomésticos más "gastones", se muestra el tema de la eficiencia energética para llevar un control del consumo del hogar, conceptos como la potencia, tiempo de uso y estado de la instalación eléctrica.
- **Peligrosidad del uso indebido de la electricidad:** se parte de la importancia de las instalaciones eléctricas internas de las viviendas, como detectar problemas y como acudir por ayuda; de la importancia de no manipular la prevista para el medidor ni el medidor y se comenta sobre el riesgo de exponerse a un hurto.
- **Deberes y derechos de los clientes:** se muestra la CNFL desde quien es, que hace y como se hace para crear un ambiente de confianza y de apoyo ante el usuario, además se informa sobre los diferentes medios de contacto con que se cuenta, y se presenta a la autoridad reguladora ARESEP, además de considerar aspectos de responsabilidades en cuanto al pago y al uso de la energía.

De esta manera se busca que los nuevos clientes de comunidades vulnerables formalizadas se instruyan de manera responsable en cuanto al uso eficiente de la energía, y que a la vez estos beneficios se reflejen tanto en la factura para el usuario como en la CNFL para la disminución de la perdida.

A continuación, se realiza una breve explicación de los alcances obtenidos para el año 2021 en cada uno de los proyectos de formalización de servicios en comunidades vulnerables.

**Proyecto de formalización de servicios eléctricos por mantenimiento de la red
"Los Bajo Los Anonos - Calle Los Mangos"**

La comunidad ubicada en Bajo los Anonos y conocida como Calle Los Mangos se encuentra actualmente concluida en un 100%, el proceso ejecutado enmarcó trabajos de normalización de clientes, traslados de servicios activos y la formalización de servicios nuevos.

En el mes de marzo, se finaliza con la segunda etapa que correspondía al levantamiento de la red de baja tensión en los últimos tramos de la red principal. Entre los meses de marzo y abril se logra formalizar 19 servicios nuevos y se logra normalizar un servicio junto con la gestión de cobro en la liquidación en el mismo.

Figura 1
Comunidad Bajo Los Anonos
Unidad Sucursal Escazú



Fuente: Obtención propia tras visita comunitaria.

Para el año 2021 la comunidad Bajo Los Anonos cuenta con un total de 21 servicios formalizados, los cuales a continuación se detalla el comportamiento con relación al consumo y su correspondiente monto por factura.

Tabla 20
Detalle de consumo vs monto facturado
Unidad Sucursal Escazú

Mes	Proyecto Anonos		
	Cantidad de servicios	kWh:	Monto facturado ¢
Enero	0	11 598	₡ 1 109 950,00
Febrero	0	11 198	₡ 945 245,00
Marzo	14	12 185	₡ 1 047 770,00
Abril	5	14 433	₡ 1 250 840,00
Mayo	0	16 437	₡ 1 453 495,00
Junio	0	15 152	₡ 1.337.495,00
Julio	0	14 862	₡ 1.274.260,00
Agosto	0	16 937	₡ 1.444.000,00
Setiembre	0	16 195	₡ 1.356.515,00
Octubre	2	16 798	₡ 1.409.685,00
Noviembre	0	17 903	₡ 1.480.795,00
Diciembre	0	16 725	₡ 1.358.455,00
Total	21	180 423	₡ 15.468.505,00

Fuente: Elaboración propia a partir de datos QB, Unidad Sucursal Escazú.

Proyecto de vivienda Shikabá

Este proyecto está ubicado en San Felipe de Alajuelita.

En coordinación con varias instituciones, como son: Fundación Promotora de Vivienda, Banco Hipotecario de la Vivienda, Grupo Mutual, etc. se logró formalizar la entrega de 235 viviendas por medio de una figura legal denominada "Comodato", permitiendo a las familias el acceso a una vivienda propia, que les proporcione estabilidad y promueva su bienestar en todos los aspectos.

Durante el mes de junio 2021, en coordinación con el CEPCE, se realizaron tres talleres con los clientes de la Urbanización Shikabá; todo con el fin de dar seguimiento a la formalización de los servicios eléctricos, por medio de un acompañamiento de charlas virtuales en temas como:

Tabla 21
Talleres con los clientes de la Urbanización Shikabá
Unidad Sucursal Escazú

Fecha	Charla	Observación	Asistencia
10/06	Cálculos básicos de consumo de electricidad	6:30 p.m. modalidad virtual/plataforma ZOOM	40
17/06	Peligros del uso indebido de la electricidad		23
24/06	Deberes y Derechos de los clientes CNFL		21

Fuente: Obtención propia tras visita comunitaria.

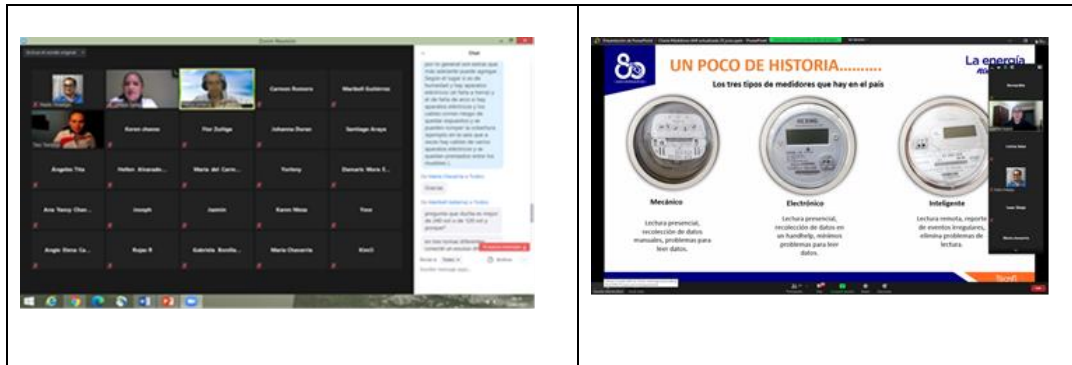
A lo largo del 2021, se ha facturado un monto total de total ₡ 28 461 805,00. A la fecha no se tienen pendientes. Durante el 2021 se logra la formalización de 235 servicios eléctricos, lo que representa un avance del 100% del proyecto.

Tabla 22
Detalle de consumo vs monto facturado
Unidad Sucursal Escazú

Mes	Proyecto Shikabá		
	Cantidad de servicios	kWh	Monto facturado
Enero	197	7669	₡ 692 245,00
Febrero	0	26635	₡ 2 383 560,00
Marzo	0	27281	₡ 1 999 235,00
Abril	0	28489	₡ 2 108 585,00
Mayo	0	29724	₡ 2 217 110,00
Junio	0	32345	₡ 2 493 400,00
Julio	22	32619	₡ 2 792 270,00
Agosto	0	36133	₡ 2 367 200,00
Setiembre	3	34306	₡ 2 726 995,00
Octubre	6	34132	₡ 2 767 570,00
Noviembre	4	39070	₡ 3 166 645,00
Diciembre	3	34675	₡ 2 746 990,00
Total	235	363078	₡ 28 461 805,00

Fuente: Elaboración propia a partir de datos QB, Unidad Sucursal Escazú

Figura 2
Imágenes talleres virtuales
Unidad Sucursal Escazú



Fuente: Obtención propia.

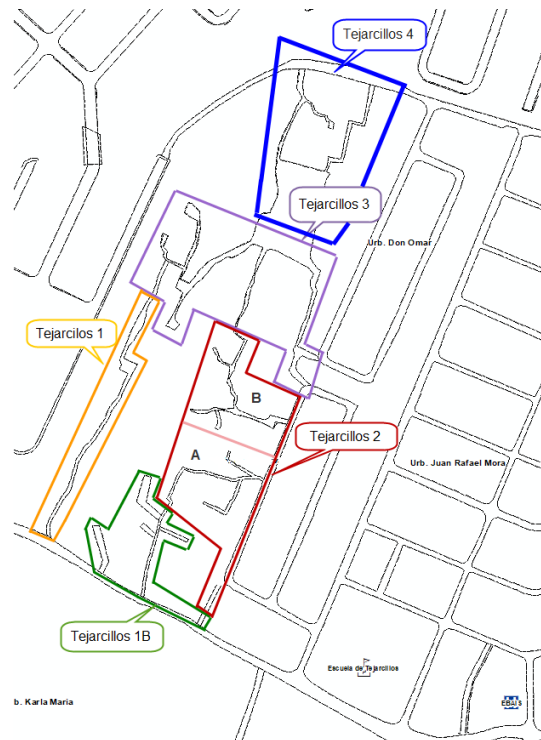
Proyecto medición centralizada Tejarcillos

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 da 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 3
Distribución de las etapas del proyecto de Tejarcillos.
Unidad Sucursal Escazú



Fuente: Obtención propia

Actualmente, el Proyecto de medición agrupada de Tejarcillos cuenta con 260 servicios facturando durante el 2021 un total de ₡ 27 731 335,00.

Figura 4
Comunidad Tejarcillos
Unidad Sucursal Escazú



Fuente: Obtención propia

Tabla 23
Detalle de consumo vs monto facturado
Unidad Sucursal Escazú

Mes	Proyecto Tejarcillos	
	Cantidad de servicios	Monto facturado
Enero	0	₡ 2 226 980,00
Febrero	0	₡ 1 872 160,00
Marzo	0	₡ 2 000 300,00
Abril	0	₡ 1 984 720,00
Mayo	0	₡ 1 938 460,00
Junio	0	₡ 1 753 730,00
Julio	0	₡ 1 939 105,00
Agosto	0	₡ 1 809 790,00
Setiembre	0	₡ 1 714 500,00
Octubre	0	₡ 2 984 490,00
Noviembre	70	₡ 3 377 590,00
Diciembre	83	₡ 4 129 510,00
Total	260	₡ 27 731 335,00

Fuente: Elaboración propia a partir de datos QB, Unidad Sucursal Escazú

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 se tenía 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 70 servicios conectados
- Factura por primera vez en diciembre

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 portería metálica, con sus respectivos montajes.

Proyecto Medición Centralizada Tejarillos 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 Tejarillos 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 formalizan y energizan 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 contrada 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 5
Trabajos técnicos, Comunidad de Tejarillos
Unidad Sucursal Escazú



Fuente: Obtención propia en la comunidad

Figura # 6
Trabajos técnicos, Comunidad de Tejarillos
Unidad Sucursal Escazú



Fuente: Obtención propia en la comunidad

Atención de clientes con tarifa social por condición de oxígeno dependiente

En el año 2021, se evaluó de forma virtual y presencial 167 casos registrados con tarifa social para clientes oxígeno dependientes, a los cuales se le analiza la condición de vulnerabilidad socioeconómica, como resultado:

Como parte del seguimiento a este tipo de casos, se aborda específicamente 15 servicios en total con morosidad mayor a tres facturas pendientes, a partir de los cuales se logró identificar 9 casos que presentan una situación social o económica, que ameritó una atención específica.

Se identifica 6 casos que presenta morosidad, sin embargo, luego de realizar la gestión social se considera que dichas familias pueden hacerle frente a la deuda, por lo que se les brinda por medio de notificaciones la opción de convenio adecuado a las condiciones socioeconómicas.

Periódicamente se mantiene una revisión a cada contrato con tarifa social, se analiza la documentación adjunta del beneficiario y se verifica en el registro del Tribunal Supremo de Elecciones de la República de Costa Rica, dando como resulta, cambios de tarifa ya que no se utiliza el suministro de oxígeno o el cliente ya no habita en la localización, actualmente se mantienen un registro de 92 contratos a los que se mantiene tarifa social preferencial, dentro de los cuales solo se presentan 5 casos con pendientes de los cuales se realiza la correspondientes notificaciones para la gestión de cobro.

Administración de los recursos financieros

Tabla 24
Ejecución presupuestaria
Unidad Sucursal Escazú

Año	Monto aprobado	Monto ejecutado	Porcentaje de ejecución
2020	₡ 794.136.142,75	₡ 785.339.538,62	98,89%
2021	₡ 1.294.615.250,00	₡ 1.265.837.242,31	97,77%

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.

Matriz de Género

Referente a la formación de Género Nivel 1 en la sucursal, la Unidad posee un avance del 80%, el área comercial un avance del 86 % y el Área Técnica un avance del 78 %, la Sucursal como tal tienen un avance global de 81,3%.

Respecto a género Nivel 2, la Sucursal iniciar este proceso en el 2022, una vez que el Programa de Género realice la coordinación correspondiente.

Es requerido cerrar la brecha de Género Nivel 1 con el personal pendiente, durante el 2022.

Milton Vargas Orozco

Jefe, Unidad Sucursal Escazú

21-01-2022