

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

Dirección Comercialización

Unidad Sucursal Desamparados

## **Informe de fin de gestión**

Elaborado por: Álvaro Vásquez Monge  
2023-03-29



## Contenido

Introducción .....	3
Resumen ejecutivo: .....	4
Labores Sustantivas .....	5
Formulación y seguimiento a las metas de desempeño tanto de las Áreas como de la Unidad. ....	6
Capacitación del personal.....	7
Administración de Contratos.....	8
Otras Labores .....	8
Cambios en el entorno .....	9
Estado de la autoevaluación del sistema de control interno .....	9
Principales logros alcanzados .....	10
Proyectos relevantes .....	10
Administración de los recursos financieros .....	12
Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones.....	12
Matriz de Género .....	12

## Introducción

En atención a la "Directriz para la Elaboración de Informes de Gestión", con fecha 18 de diciembre de 2020, aprobado por la Gerencia General, con fundamento a lo que establece la Ley General de Control Interno N° 8292, Artículo 12 "Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno", inciso e) "Presentar un informe de fin de gestión y realizar la entrega formal del ente o el órgano a su sucesor, de acuerdo con las directrices (Resolución R-CO-61 por D-1-2005-CO-DFOE) emitidas por la Contraloría General de la República y por los entes y órganos competentes de la administración activa", se procede a presentar el informe final de gestión del cargo de la Jefatura de la Unidad Sucursal Desamparados (USD), desempeñado por el suscrito entre el 01 de junio de 2022 y 31 de marzo del 2023.

El presente documento hace referencia a todas las actividades sustantivas y administrativas que se ejecutaron durante la gestión, e incluye la información requerida, según el formato definido para esos efectos.

## **Resumen ejecutivo:**

Se presenta informe de gestión del periodo 1 de junio del 2022 a 31 de marzo del 2023 en el cual me he desempeñado como jefe de la Unidad Sucursal Desamparados.

Durante este tiempo se ha cumplido con las metas de desempeño, indicadores de contribución asignados, además se veló por el cumplimiento del plan de control interno y de gestión de riesgos.

Como una asignación adicional a las labores en la Sucursal, en estos meses se dio continuidad al plan de trabajo de gestión de activos de la Dirección Comercialización, lo cual me tocó coordinar desde finales del 2021.

## Labores Sustantivas

La Unidad Sucursal Desamparados, a nivel administrativo, se encuentra actualmente formada por 6 colaboradores (Jefatura de Unidad, Jefatura de Área Comercial, Jefatura de Área Técnica, Asistente de Jefatura, Gestora del SGI y el Administrador Local); 21 funcionarios en el Área Comercial y 44 en el Área Técnica para un total de 67 funcionarios.

**Tabla 01 Cantidad y distribución del personal USD al 28 - 02 - 2023**

Área Administrativa	Área Comercial	Área Técnica
6	20	43

*Fuente: Listado manual del personal de la Unidad Sucursal Desamparados*

La zona servida por la Sucursal abarca parte de 5 cantones: Desamparados, Aserrí, La Unión, Curridabat y San José, siendo la Sucursal con mayor cantidad de clientes de las 5 existentes con un total de 136 775 clientes (a febrero 2023), en dónde la mayor concentración es el tipo de cliente residencial con un 92.14% del total.

En resumen, los datos comparativos de la Sucursal, desde el ingreso hasta el final de mi gestión, se pueden visualizar en las siguientes tablas:

**Tabla 02: Clientes de junio 2022 vs febrero 2023**

Unidad Sucursal Desamparados				
Grupo contable	Junio 2022		Febrero 2023	
	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Residencial</b>	124 516	92,21%	126 024	92,14%
<b>General</b>	9 644	7,14%	9 842	7,20%
<b>Industrial</b>	335	0,25%	336	0,25%
<b>Gobierno</b>	219	0,16%	225	0,16%
<b>Municipios</b>	93	0,07%	113	0,08%
<b>ICE</b>	222	0,16%	222	0,16%
<b>CNFL</b>	13	0,01%	13	0,01%
<b>Total</b>	135 042	100,00%	136 775	100,00%

*Fuente: FAR0110 junio 2012 y febrero 2023*

**Tabla 03: Energía vendida de junio 2022 vs febrero 2023**

Unidad Sucursal Desamparados				
Grupo contable	Junio 2022		Febrero 2023	
	Cantidad (kWh)	%	Cantidad (kWh)	%
<b>Residencial</b>	2 670 124 225	99,63%	26 842 259	73,41%
<b>General</b>	8 056 467	0,30%	7 781 921	21,28%
<b>Industrial</b>	1 753 696	0,07%	1 938 523	5,30%
<b>Gobierno</b>	4	0,00%	0	0,00%
<b>Municipios</b>	443	0,00%	1 088	0,00%
<b>ICE</b>	0	0,00%	0	0,00%
<b>CNFL</b>	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	2 679 934 835	100,00%	36 563 791	100,00%

Fuente: FAR0110 junio 2022 y febrero 2023

**Tabla 04: Facturación de junio 2022 vs febrero 2023**

Unidad Sucursal Desamparados				
Grupo contable	Junio 2022		Febrero 2023	
	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Residencial</b>	∅2 670 124 225,00	67,22%	∅2 418 967 605,00	67,35%
<b>General</b>	∅1 099 720 300,00	27,68%	∅974 950 090,00	27,14%
<b>Industrial</b>	∅202 564 695,00	5,10%	∅197 594 780,00	5,50%
<b>Gobierno</b>	∅8 620,00	0,00%	∅0,00	0,00%
<b>Municipios</b>	∅58 105,00	0,00%	∅134 620,00	0,00%
<b>ICE</b>	0	0,00%	∅0,00	0,00%
<b>CNFL</b>	0	0,00%	∅0,00	0,00%
<b>Total</b>	∅3 972 475 945	100,00%	∅3 591 647 095	100,00%

Fuente: FAR0110 junio 2022 y febrero 2023

## Formulación y seguimiento a las metas de desempeño tanto de las Áreas como de la Unidad.

Para el 2022, la Sucursal Desamparados, obtuvo un promedio 100% de cumplimiento en la ejecución de las 18 metas de la Unidad, sus Áreas y Proceso.

Hay metas en las que se implementaron acciones con el fin de mejorar su resultado y encaminar a la Sucursal en la obtención de los valores óptimos que permitieron cumplir los indicadores propuestos para el final del periodo.

Las distintas gestiones que se han venido realizando por parte del personal de la Sucursal (Áreas Comercial y Técnica) junto con la empresa contratada para la corta y reconexión de medidores, permiten el logro y mejora en el promedio de varias metas; tal es el caso del periodo medio de cobro (PMC), el cual para el final del 2022 obtuvo un resultado de 18,15, muy por debajo de la meta establecida que se encuentra en 21 días, siendo el año en el que, su valor anual ha sido el más bajo en los últimos años en la historia de la Sucursal.

Las metas de desempeño para este año 2023 no se han oficializado ya que están siendo revisadas por la nueva Gerencia.

**Tabla 05: Metas de Desempeño USD y sus áreas III Cuatrimestre 2023**

Meta de	Descripción de la meta	Meta del indicador	Indicador real obtenido	Estado
<b>Unidad</b>	Cumplimiento de las metas del plan de desempeño de las Áreas de la Unidad	90%	100%	
	Gastos operativos de la Unidad Sucursal Desamparados	2166,544514	2079,053158	
	Periodo Medio de cobro	21	18,15	
	Recuperación de la facturación	100%	98,52%	
	Recuperación por saldos pendientes en liquidaciones y energía no facturada	∅120 000 000,00	∅136 621 605,00	
	Sostenibilidad de Proyectos de Gestión Social	90%	97,21%	
<b>Área Técnica</b>	Averías tipo 1	04:30:00	03:39:34	
	Tiempo promedio de atención de reconexiones	3.7	2.53	
	Cantidad de desconexiones de servicios liquidados que registran consumo	1200	1264	
	Tiempo promedio de ejecución de servicios nuevos en baja tensión	1.4	1.24	
<b>Área Comercial</b>	Cumplimiento de las metas del plan de desempeño de la Agencia de Tres Ríos	90%	100%	
	Facturación	95%	99,62%	
	Tiempo promedio de espera en fila para atención en ventanilla	5 min	5.72	
	Tiempo promedio de atención en plataforma de servicios	7 min	6.51	
<b>Proceso Agencia de Tres Ríos</b>	Regularización de servicios	1100	1107	
	Tiempo promedio de espera en fila para atención en ventanilla	5 min	3.34	
	Tiempo promedio de atención en plataforma de servicios	7 min	5.54	
	Gestión de datos	1250	1210	

**Fuente: Fichas de seguimiento de metas de desempeño USD**

## Capacitación del personal

Se ha buscado garantizar los espacios e insumos necesarios para mantener al personal capacitado en las diferentes áreas de interés para la CNFL, principalmente en temas como:

- ✓ Curso de Salud y Seguridad Ocupacional
- ✓ Curso "Botmaker"
- ✓ Curso "PowerBI"
- ✓ Curso de SIGEL.
- ✓ Uso de extintores

- ✓ Curso Excel nivel 2
- ✓ Actualización IPEVARIL
- ✓ Aspirantes a brigadistas
- ✓ Curso de transformadores
- ✓ Venta de cocinas de inducción
- ✓ Salud y seguridad en el trabajo
- ✓ Inducción a personal de nuevo ingreso
- ✓ Curso de ISO 55000 gestión de activos
- ✓ Ley 9986 de Contratación Administrativa
- ✓ Simulacro con consecuencias ambientales
- ✓ Capacitación RCP y primeros auxilios básicos
- ✓ Salud y seguridad en el trabajo para personal con trayectoria
- ✓ Salud y seguridad en el trabajo para personal de primer ingreso
- ✓ Curso actividades de la auditoría interna y las responsabilidades de los trabajadores.
- ✓ Asesoría en la elaboración y actualización de la documentación normativa de la CNFL

## Administración de Contratos

Desde el inicio de la gestión, la Sucursal ya tenía a cargo la administración de algunos contratos los cuales se han llevado con apego al cumplimiento de los términos contractuales. Los principales contratos que se administraron son:

- Contratación de Cortas y reconexiones: Este contrato es desarrollándose a través de su segunda prórroga la cual está vigente hasta el 4 de noviembre del 2023, momento en el cual se ha de renovar la tercera prórroga. El contrato permite hasta 5 prórrogas.
- Contratación del Alquiler del Parqueo para clientes del Área Comercial: esta contratación se renovó en noviembre 2022 y vence en el 2025 con posibilidad de prórrogas tácitas de 3 años cada una.
- Contratación del Alquiler del local donde se ubica la Agencia Tres Ríos. Esta contratación se encuentra vigente y con la primera adenda al contrato fijada hasta el 30 de abril del 2024, con posibilidad de dos prórrogas más de 3 años cada una.

## Otras Labores

Entre otras labores sustantivas, se pueden mencionar:

- Seguimiento a Proyectos de Gestión Social implementados y gestionados desde la sucursal.

- Coordinación del equipo de trabajo para el desarrollo del tema de gestión de activos de la Dirección Comercialización.
- Seguimiento de contratación externa para Cortas y Reconexiones.
- Atención de reclamos de clientes que lo hacen por diversas instancias: al correo del a Sucursal, a través de la Auditoría Interna, Sala IV, Gerencia General, Casa Presidencial, Defensoría de lo habitantes, entre otras.

## Cambios en el entorno

Se ha de indicar que el cambio en la Ley #9986 de Contratación Administrativa afectó en el inicio del 2023 en lo que respecta a la compra de activos, insumos y materiales que se requieren para el trabajo en las 2 Área de la Sucursal.

El segundo aspecto que afectó fue el Alineamiento Estratégico, que se dio en junio del 2022, ya que en el Área Técnica se tuvo que realizar los ajustes necesarios para la ejecución de los trámites de servicios trifásicos y especiales, los cuales a partir de la implementación del alineamiento son ejecutados en las sucursales de la CNFL.

Otro aspecto que afectó las labores se refiere a los cambios que se han dado en los últimos meses a nivel de jefaturas en la Dirección Comercialización, así como en la propia Gerencia General de la CNFL, lo cual implica un acomodo en los estilos de gerencia de las personas que han asumido dichos puestos.

## Estado de la autoevaluación del sistema de control interno

El estado de la autoevaluación del sistema de control interno de la dependencia al inicio y final de la gestión para la Unidad se detalla en el siguiente cuadro:

**Tabla 06: Resultados de Autoevaluación SCI USD 2022**

Autoevaluaciones						
Año	Promedio General	Ambiente de Control	Valoración de riesgos	Actividades de Control	Sistemas de información	Seguimiento
2022	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

**Fuente: Autoevaluación del Sistema de Control Interno USD 2018 - 2022**

Cabe señalar que, para este periodo, los resultados obtenidos en la autoevaluación reflejaron un estado de madurez importante y satisfactorio, por tanto, no se requirió la formulación de planes de acción.

## Principales logros alcanzados

Traslado de la atención de los Servicios Trifásicos: se logró con éxito que en el área Técnica se contara con todo lo necesario para que la ejecución de los servicios trifásicos se diera desde acá para los clientes de la Sucursal y dando apoyo a Sucursal Guadalupe.

Cumplimiento de las metas: como ya se indicó, se trabajó con el personal de staff, así como con las jefaturas de Área para dar seguimiento a las metas de desempeño para que las mismas se cumplieran al final del 2022.

Renovación del contrato del parqueo: en el mes de noviembre 2022 se logró renovar el contrato para que se pueda contar con el espacio para que los clientes de la Sucursal puedan parquear sus vehículos, esto como un valor agregado al servicio que se le ofrece a todos ellos.

## Proyectos relevantes

Gestión de Activos: a la Dirección Comercialización se le solicitó participar dentro del plan de Gestión de Activos en noviembre 2021.

La Dirección me nombró coordinador para el desarrollo de las actividades que dieran como resultado la obtención de la certificación en gestión de activos en las actividades que se desarrollan día a día.

Se desarrollaron actividades como:

- Conformación de equipo de trabajo.
- Diseño de un plan de trabajo.
- Evaluación en el uso del sistema API-PRO vs Siprocom.
- Desarrollo de las iniciativas para la gestión de activos.
- Participación en la capacitación en Gestión de Activos.
- Participación en las actividades del Comité técnico de Gestión de Activos de la CNFL.
- Participación en las actividades del Comité técnico de Priorización de Iniciativas.

Proyectos de Gestión Social: la Sucursal cuenta con un total de 6 632 servicios distribuidos en los distintos proyectos. Entre los proyectos que se han trabajado en el 2022 y 2023, se pueden mencionar:

En el cantón de Aserrí en:

- Poás de la Montaña
- Urbanización 1º de mayo
- Asentamiento "Chileperro"

Para el cantón de Desamparados se trabajó en las localidades:

- Torremolinos
- Turnón Torremolinos
- La Milpa
- Las Anas
- Los Ángeles de Patarrá
- 25 de diciembre
- Las Mandarinas
- Los Dragones
- Los Alpes
- Río Damas
- 1 de mayo San Juan
- Calle La Presa
- El Huazo
- Asentamiento El Llano
- Calle La Bendición
- Asentamiento Mónaco
- Asentamiento La Pradera

Para el cantón de Curridabat, se trabaja en los proyectos:

- La Garita Gradadas D. Gerardo
- Colectivo Provivienda Tirrasés
- Valle del Sol
- Miravalles I Santa Teresita
- Asentamiento Miravalles II
- El Tanque del Agua

En el cantón de La Unión, se trabajan los proyectos en:

- El Fierro
- Calle Lizanías
- Calle Molejonal
- Vistas de la Montaña
- La Eulalia
- La Jenny
- Asentamiento El Hueco
- Brisas II
- Asentamiento Concepción Vida Nueva

Aparte de los proyectos mencionados anteriormente, se continúa trabajando en zonas de vulnerabilidad social donde ha habido un acercamiento importante con distintas comunidades.

## Administración de los recursos financieros

Durante el periodo en ejercicio, el tema financiero ha sido primordial en el día a día de la Sucursal. En promedio, el porcentaje de ejecución del presupuesto 2022 fue muy satisfactorio, obteniendo como resultado global un 95,09%. Para este 2023 la ejecución del presupuesto no lleva el mismo avance que años anteriores producto de la entrada en vigor de la nueva ley de Contratación Administrativa, la cual tiene los procesos de adquisición en revisión para alinearse a ésta.

**Tabla 10: Presupuesto asignado y ejecutado por año USD**

<b>Año</b>	<b>Monto aprobado</b>	<b>Monto ejecutado</b>	<b>Porcentaje de ejecución</b>
2023	₡ 83.312.384,93	₡ 8.204.732,48	9,85%
2022	₡ 761.844.902,12	₡ 724.442.483,97	95,09%

**Fuente: SACP-Presupuesto Reporte PFCP5206**

## Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones

En cuanto al estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante este tiempo haya girado la Contraloría General de la República u otro órgano externo, se informa que, de manera directa, no fue recibida ninguna.

En referencia a las recomendaciones que durante la gestión se hubiese recibido de la Auditoría Interna; las mismas fueron atendidas de acuerdo a lo estipulado para este fin, presentando de manera oportuna por medio de los canales de comunicación oficiales las evidencias cuando así se solicitaron.

## Matriz de Género

El avance en materia de género en la Sucursal Desamparados, como un todo:

- Posee un avance del 83%, referente a la formación de Género Nivel 1, ya que 18 personas tienen pendiente algunos talleres de este nivel.

- Respecto a género Nivel 2, la Sucursal no ha iniciado este proceso.

Una vez que el Programa de Género realice la coordinación correspondiente, se procederá a cerrar la brecha de Género Nivel 1 con el personal pendiente.

Atentamente

---

Álvaro Vásquez Monge

Jefatura, unidad Sucursal Desamparados

2023-03-29