

**Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A.
Dirección Estrategia Empresarial CNFL,
Unidad Sistemas de Gestión y Planificación
Empresarial
Proceso Gestión de Riesgos y Control Interno**

Riesgos Estratégicos Planes de Tratamiento y Oportunidades, avance I semestre del año 2024

**Elaborado por:
José Fonseca Araya, Proceso Gestión
de Riesgos y Control Interno**

**Revisado por:
Tania Alfaro Ledezma,
Coordinadora, Proceso Gestión de
Riesgos y Control Interno**

**Gloriela Brenes Redondo,
Jefatura, Unidad Sistemas de Gestión
y Planificación Empresarial**

**Aprobado por:
Vanessa Castro López, Jefatura,
Dirección Estrategia Empresarial**

2024-07-31



Índice de contenido

1.	Introducción	4
2.	Resultados de Planes de tratamiento de riesgos estratégicos y oportunidades	5
2.1.	Valor económico: Plan de tratamiento, perspectiva financiera.	6
2.2.	Valor económico: Planes de tratamiento, perspectiva clientes.	16
2.3.	Valor económico: Planes tratamiento, perspectiva procesos internos.	21
2.4.	Valor social: Planes de tratamiento, perspectiva aprendizaje y crecimiento.....	42
2.5.	Valor ambiental: Planes de tratamiento, perspectiva sostenibilidad.....	48
3.	Oportunidad.....	49
4.	Conclusiones.....	53

Tablas de riesgos

Tabla 1.	REC-01-01-03 Inversión.....	6
Tabla 2.	Ejecución: presupuesto de inversión	6
Tabla 3.	REF 01-03-01 Pérdidas de Energía	7
Tabla 4.	REF-01-03-02 Rentabilidad.....	8
Tabla 5.	REF-01-05-01 Inversión	10
Tabla 6.	Lugares de mantenimiento de equipos de red	14
Tabla 7.	REC-02-02-01 Reputación.	17
Tabla 8.	Avance metas del modelo de Experiencia Memorable del Cliente (MEMC).	18
Tabla 9.	REC-03-02-01 Pérdida de clientes	18
Tabla 10.	REC 03-03-01 Pérdida de clientes.....	19
Tabla 11.	REC-06-01-02 Sostenibilidad financiera	20
Tabla 12.	REPI-08-02-01 Ineficiencia en los procesos	21
Tabla 13.	REPI-08-03-01 Ineficiencia en los procesos	23
Tabla 14.	REPI-09-01-01 Político	24
Tabla 15.	REPI 09-02-01 Regulatorio	24
Tabla 16.	REPI-09-03-01 Sostenibilidad financiera.....	33
Tabla 17.	REPI-10-02-01 Climático	35
Tabla 18.	REPI 10-02-02 Operacional.....	38
Tabla 19.	REPI 10-02-01 Inversión	41
Tabla 20.	REAC-11-01-01 Gobernanza y cultura.....	42
Tabla 21.	REAC-11-02-01 Gobernanza y cultura.....	43
Tabla 22.	Desempeño de evaluación	44
Tabla 23.	REAC-12-01-02 Riesgos del trabajo.	45
Tabla 24.	REAC-12-01-04 Salud Pública	46
Tabla 25.	REAC-12-03-01 Satisfacción laboral.....	46
Tabla 26.	REAC-12-03-02 Satisfacción laboral.....	48
Tabla 27.	RESO 13-01-02 Reputación	48

Gráficos

Gráfico 1. Acumulado de Inspecciones de Servicios Eléctricos.....8

Gráfico 2. Recuperación de Ingresos Mensuales9

Gráfico 3. Inspecciones por posibles anomalías en los sistemas de medición, aplicando analítica de datos. 10

Gráfico 4. Frecuencia de Interrupciones Momentáneas Acumulado. 36

Gráfico 5. Frecuencia de Interrupciones Temporales Acumulado. 37

1. Introducción

La administración de los riesgos y la ejecución de los planes de tratamiento, están orientados a apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, plasmados en la Estrategia Empresarial CNFL, 2023-2027. La Empresa gestionará cada riesgo en alineamiento a su misión, visión y valores, y declara su aversión a aquellos riesgos que atentan contra sus valores.

Es así, que mediante el oficio 2020-0163-2023 del Consejo Administración, con fecha 30 de mayo del 2023, según el capítulo II, artículo 1 del acta de la Sesión Extraordinaria Virtual No. 2632, celebrada el miércoles 24 de mayo de 2023, se acordó, textualmente:

“II. Instruir a la Gerencia General a implementar las acciones necesarias para cumplir con los objetivos establecidos en la “Estrategia Empresarial CNFL, 2023-2027”. Así mismo, presentar ante este Consejo de Administración, el Plan de Implementación de la Estrategia y el Plan de Tratamiento de los Riesgos Estratégicos asociados y los informes semestrales del estado de avance y cumplimiento, durante el periodo de su vigencia”.

Y dando continuidad, el Consejo de Administración toma un segundo acuerdo, según el capítulo III artículo 1 del acta de la Sesión Ordinaria Virtual No. 2644, celebrada el lunes 11 de setiembre de 2023, que textualmente dice:

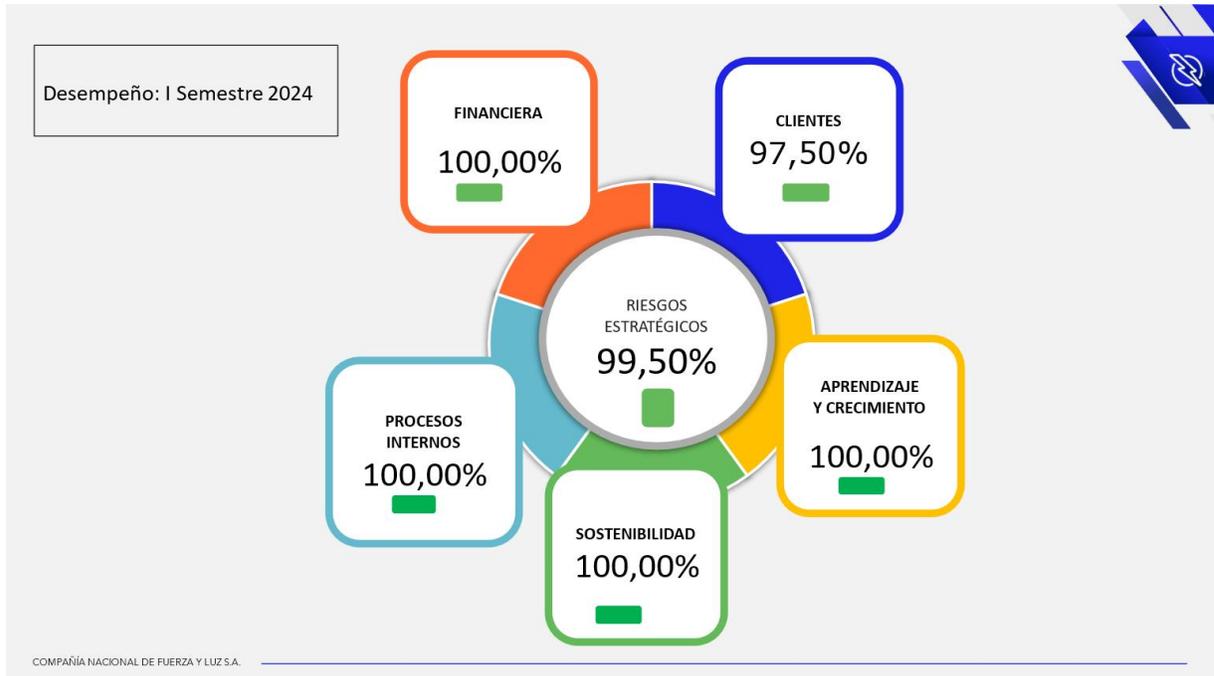
“I. Aprobar en un todo el documento “Plan de Tratamiento de los Riesgos Estratégicos y declaratoria Apetito al Riesgo”, alineada a la Estrategia Empresarial CNFL, 2023-2027.
II. Instruir a la Gerencia General a implementar las acciones necesarias para cumplir con los planes de tratamiento y declaratoria Apetito al Riesgo”.

De acuerdo con los compromisos mencionados y a partir de la aprobación de la Estrategia Empresarial CNFL, 2023-2027, se remite el informe y la presentación de los avances de los planes de tratamiento de riesgos estratégicos, con corte al I semestre del año 2024.

2. Resultados de Planes de tratamiento de riesgos estratégicos y oportunidades

En la figura 1, se observa el desempeño de los Planes de Tratamiento de los Riesgos Estratégicos, según cada una de las perspectivas (Financiera, Clientes, Procesos Internos, Aprendizaje y Crecimiento y Sostenibilidad) que componen la Estrategia Empresarial CNFL, al I semestre del año 2024 el desempeño acumulado es de un 99,50% de cumplimiento, como se detalla en la figura 1.

Figura 1. Desempeño acumulado al I semestre de los Planes de Tratamiento de Riesgos Estratégicos, año 2024.



Fuente: Proceso Gestión Integral de Riesgos y Control Interno.

Al cierre del mes de junio del año 2024, los resultados acumulados son positivos según el siguiente detalle: la Perspectiva Financiera muestra un desempeño del 100,00%, la Perspectiva Clientes 97,50%, la Perspectiva Procesos Internos obtuvo un desempeño de 100,00%, la Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento un 100,00% y los relacionados a la Perspectiva Sostenibilidad muestran un desempeño de 100,00%.

2.1. Valor económico: Plan de tratamiento, perspectiva financiera.

Se administran a nivel estratégico, según la valoración del nivel residual, los riesgos que se ubican en nivel altos y extremos, en esta perspectiva aplican para el plan de tratamiento 4 riesgos, siendo REF-01-01-03, REF-01-03-01, REF-01-03-02 y REF-01-05-01, a continuación, el detalle.

Tabla 1. REC-01-01-03 Inversión

Riesgo identificado:	REF-01-01-03 Inversión	Indicador:	IF.01-01. Cumplimiento del 100,00% de los indicadores del plan financiero de la CNFL.	Nivel riesgo residual:	Moderado
Tratamiento	Control de ejecución presupuestaria del programa de inversión.				
Acción:	Plantear acciones preventivas o correctivas cuando la ejecución del presupuesto de inversión no cumple con la programación.				
Dependencia ejecutora:	Dirección Administración y Finanzas.				

Fuente: Dirección Administración y Finanzas.

Tratamiento: Control de ejecución presupuestaria del programa de inversión.

Acción: Plantear acciones preventivas o correctivas, cuando la ejecución del presupuesto de inversión no cumple con la programación.

Acciones acumuladas al I semestre del año 2024: Desempeño 75,99%, (programado 13,66%, real 10,38%).

Según se muestra en la tabla 2, se presenta una ejecución acumulada real de 10,38%, donde la partida que más impacta sobre el resultado es Remuneraciones, que corresponde a un 50,97%. Importante mencionar, que a pesar de que el porcentaje real es inferior a lo programado, se continúan con las medidas establecidas, se envió la información de ejecución presupuestaria a las Direcciones y se realizaron modificaciones presupuestarias para la reasignación de recursos. Adicional a la fecha la ejecución más los compromisos presupuestarios es del 76,75%, lo cual continúa siendo satisfactorio, ya que para el mes de junio del año anterior la ejecución con compromisos fue de 55,82% y nos permite prever que se va a alcanzar la meta propuesta. Además, se estableció un nuevo control en conjunto con la Gerencia General, que es la revisión del estado de las inversiones mes a mes, adicional en el informe semestral se adjunta el dato de la ejecución presupuestaria de iniciativas significativas.

Otros hechos relevantes que se deben de tomar en cuenta en este resultado de 76,75%, es que el comportamiento a inicios de este año se ve afectado por la cancelación de cartas de crédito que se ejecutaron en el mes de diciembre del año 2023, afectando la proyección de ejecución para este año.

Además, la Unidad de Proveeduría Empresarial está realizando esfuerzos para dar seguimiento a la programación de las contrataciones del programa de adquisiciones, para lo cual mes a mes envía informes a las Direcciones que se han atrasado en los procesos de contratación, con el fin que definan las causas y oportunidades de mejora que aseguren el cumplimiento de dicho plan, lo que contribuye con la ejecución de los recursos asignados en el programa de inversión.

Tabla 2. Ejecución: presupuesto de inversión

jun-24	INVERSION			
Etiquetas de fila	PRESUPUESTO ACTUAL	GASTO ACUMULADO	% Ejecución	% ejecutado con comp
0 REMUNERACIONES	2 550 382,99	1 299 951,29	50,97%	50,97%
1 SERVICIOS	446 753,00	14 439,40	3,23%	80,69%
2 MATERIALES Y SUMINISTROS	2 965 456,95	282 511,66	9,53%	80,87%
5 BIENES DURADEROS	15 349 471,04	614 484,98	4,00%	80,12%
Total general	21 312 063,98	2 211 387,33	10,38%	76,75%

Fuente: Dirección Administración y Finanzas.

Plan preventivo

De conformidad con el seguimiento a los indicadores estratégicos y de contribución, se remite el oficio 7323-0066-2024, para la Dirección de Administración y Finanzas, Seguimiento del avance del Indicador de contribución: IC2024 01-01-11 Razón Circulante, de fecha 25 de junio del 2024, por parte del Proceso Gestión de Riesgos y Control interno, dado que el indicador presenta desempeños menores al 97,00% en el periodo de marzo a mayo.

Se recibe oficio de respuesta 3001-0204-2024, de fecha 8 de julio 2024 por parte de la Dirección Administración y Finanzas indicando lo siguiente:

“En referencia al oficio 7323-0066-2024, en la cual nos solicitan implementación de acciones preventivas, para mejorar el desempeño del indicador “Razón Circulante”, le indicamos lo siguiente:

El comportamiento del indicador “Razón Circulante” consta de dos variables: Activo corriente y Pasivo corriente. El corte al mes de mayo, el apartado de activo corriente, se tiene un valor aún mayor al esperado (Real ¢75.082.000.000,00 – Estimado ¢69.199.000.000,00), por un mayor saldo de caja. Sin embargo, el resultado final se ve influenciado por el aumento en el pasivo corriente, donde se tiene un monto de ¢8.669.000.000,00 más de lo programado, (Real ¢56.450.000.000,00 – Estimado ¢ 47.781.000.000,00). El elemento que causa este aumento es específicamente, la cuenta por pagar al ICE por la factura eléctrica, la cual al mes de mayo ha aumentado en un 23,36% con relación al año anterior. El elemento de compras de energía no es controlable por la empresa y las variables que pueden compensar este comportamiento son: la generación y las ventas de energía. Ambas variables, se han comportado mejor de lo esperado, incluso las ventas crecen en 4,99%, más con respecto al 2023. Siendo que, el valor reportado 1,36 veces, superando lo que para cualquier empresa que sería saludable de 1,00 veces.

Por lo indicado anteriormente, no es requerido un plan de acción, ya que, con el aumento de las lluvias del segundo semestre, el indicador se irá ajustando. Importante indicar, que el Plan Financiero se viene ejecutando, debido a las variables y supuestos establecidos, donde estamos alcanzando los efectos esperados, por lo que las acciones implementadas han venido dando resultados.”

Tabla 3. REF 01-03-01 Pérdidas de Energía

Riesgo identificado:	REF-01-03-01 Pérdidas de Energía	Indicador:	IF.01-03 Porcentaje de cumplimiento del plan de pérdidas de energía eléctrica.	Nivel riesgo residual:	Alto
Tratamiento	Plan de inspecciones de servicios eléctricos.				
Acción:	Ejecutar inspecciones de servicios eléctricos.				
Dependencia ejecutora:	Unidad de Aseguramiento de los Ingresos y Gestión de Pérdidas.				

Fuente: Unidad de Aseguramiento de los Ingresos y Gestión de Pérdidas.

Tratamiento: Plan de inspecciones de servicios eléctricos

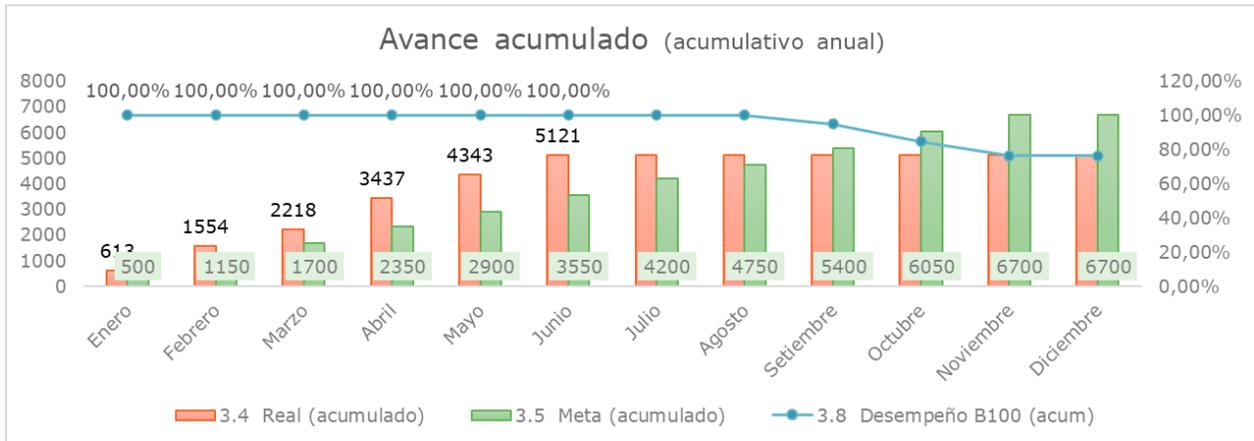
Acción: Ejecutar inspecciones de servicios eléctricos.

Acciones acumuladas al I semestre del año 2024: Desempeño 100,00%, (programado 100,00% real 139,27%).

En el gráfico 1, se detallan las metas acumuladas y el real alcanzado al mes de junio, la meta era de 3.550 inspecciones, y se ejecutaron 5.121, que desglosados corresponden a:

- 1.279 inspecciones por trámites de denuncia en SIPROCOM (Trabajo cotidiano)
- 1.280 inspecciones por micro intervención
- 1.949 inspecciones de analítica
- 532 inspecciones por aporte de segmentación
- 81 inspecciones por intervención Técnico Social

Gráfico 1. Acumulado de Inspecciones de Servicios Eléctricos



Fuente: Unidad de Aseguramiento de los Ingresos y Gestión de Pérdidas.

Tabla 4. REF-01-03-02 Rentabilidad

Riesgo identificado:	REF-01-03-02 Rentabilidad	Indicador:	IF.01-03 Porcentaje de cumplimiento del plan de pérdidas de energía eléctrica.	Nivel riesgo residual:	Alto
Tratamiento	Gestionar las sumas dejadas de facturar por ilícitos de energía. Disminución de la facturación de energía debido a ilícitos en servicios eléctricos.				
Acción:	Cálculo de energía, conciliación, negociación y recaudación de sumas dejadas de facturar. Direccionar 3.000 inspecciones generadas por analítica de datos.				
Dependencia ejecutora:	UAIGPE: Unidad de Aseguramiento de Ingresos y Gestión de Pérdidas de Energía.				

Fuente: Unidad de Aseguramiento de Ingresos y Gestión de Pérdidas de Energía.

Tratamiento: Gestionar las sumas dejadas de facturar por ilícitos de energía.

Acción: Cálculo de energía, conciliación, negociación y recaudación de sumas dejadas de facturar.

Acciones acumuladas al I semestre del año 2024: Desempeño 100,00%, (programado 100,00%, real 120,58%).

Como se visualiza en el gráfico 2, la meta fue de ¢367.000.000,00 y se recuperaron ¢440.894.143,00.

Se logra un avance real acumulado del 46,60%, la recuperación por sumas dejadas de facturar por ilícito de energía ha sido muy buena, al ofrecer a los clientes condiciones de pago más accesibles a fin de que puedan hacer frente a la deuda, junto con el monto del consumo real de la factura recurrente, ha sido muy exitoso, logrando así, una recuperación más robusta.

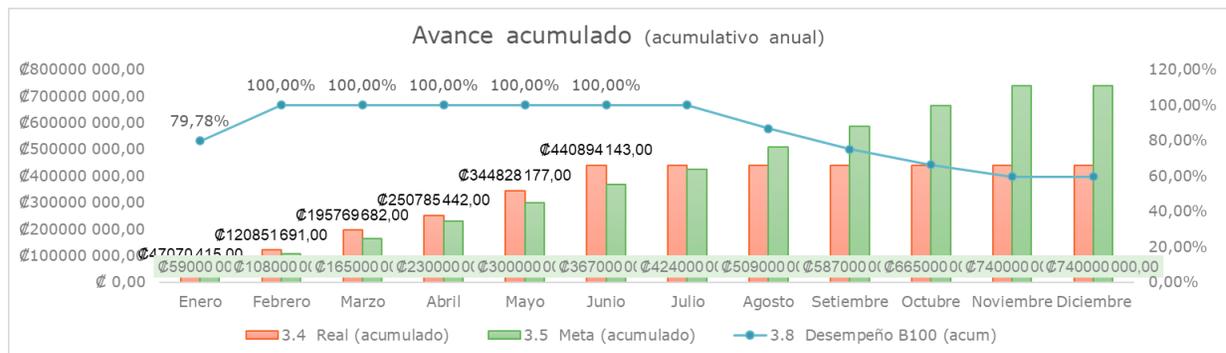
La distribución de los ingresos es la siguiente:

- Convenios de pago (343) ¢384.182.067,00
- Recaudaciones inmediatas (95) ¢62.604.691,00
- Debito a próxima facturación (1) ¢498 660,00

El total recaudado se divide según tarifas así:

- o ¢235.717.482,00 T-RE (348 negociaciones)
- o ¢196.882.186,00 T-GE (89 negociaciones)
- o ¢4.249.519,00 T-RH (3 negociaciones)
- o ¢413.585,00 CS-Consumo Social (1 negociación)
- o ¢3.630.940,00 T-IND (2negociaciones)

Gráfico 2. Recuperación de Ingresos Mensuales



Fuente: Unidad de Aseguramiento de los ingresos y Gestión de Pérdidas

Tratamiento: Disminución de la facturación de energía debido a ilícitos en el servicio eléctrico.

Acción: Direccionar 3.000 inspecciones generadas por analítica de datos.

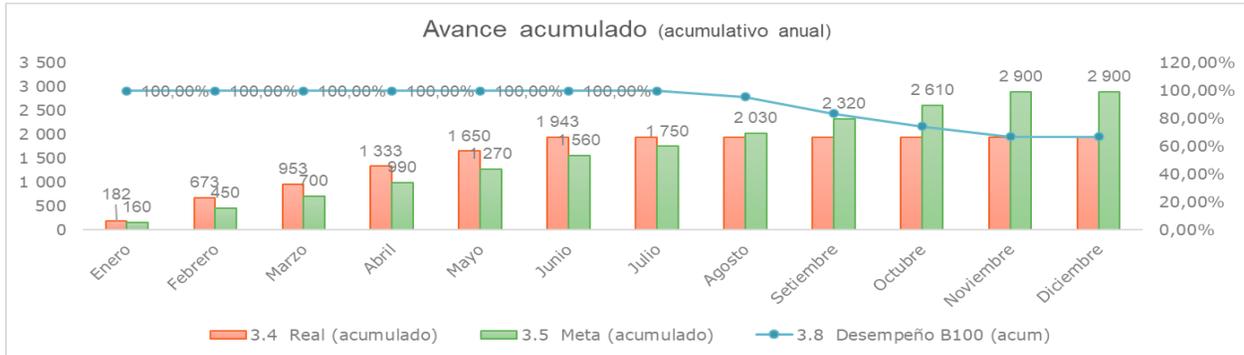
Acciones al I semestre del año 2024: Desempeño 100,00%. (programado 100,00%, real 108,14%).

Como se visualiza en el gráfico 3, se direccionan 1.943 inspecciones para revisión en campo, de 1.560 programadas por medio de inteligencia analítica de datos; las cuales contribuyen a la estrategia de disminución de pérdidas de energía por hurto o anomalías en los sistemas de medición.

El desglose de la totalidad de clientes direccionados es el siguiente:

- 879 corresponden a inspecciones para clientes de alto consumo (trifásicos con y sin demanda y monofásicos con demanda).
- 1.064 a clientes de un menor consumo (monofásicos sin demanda).

Gráfico 3. Inspecciones por posibles anomalías en los sistemas de medición, aplicando analítica de datos.



Fuente: Unidad de Aseguramiento de los ingresos y Gestión de Pérdidas.

Tabla 5. REF-01-05-01 Inversión

Riesgo identificado:	REF-01-05-01 Inversión	Indicador:	IF.01-05 Cumplimiento del plan de mantenimiento de la Dirección Distribución.	Nivel riesgo residual:	Alto
Tratamiento	Plan de mantenimiento preventivo. Control del proceso de contratación. Mantenimiento Predictivo y Preventivo Red subterránea.				
Acción:	1. Gestionar y ejecutar el plan de mantenimiento preventivo. 2. Revisar monitoreo de la contratación adjudicada. 3. Revisar plan y probablemente adecuar con metodología Mantenimiento Centrado en Confiabilidad.				
Dependencia ejecutora:	DDE: Dirección Distribución de la Energía.				

Fuente: Dirección Distribución de la Energía.

Tratamiento: Plan de mantenimiento preventivo.

Acción: Gestionar y ejecutar el plan de mantenimiento preventivo.

Acciones acumuladas al I semestre del año 2024: Desempeño: 100,00%, (programado 100,00% real 100,00%).

Se cumple el Plan de Mantenimiento establecido por los cuatro procesos que conforman el Área.

Control de la vegetación, (programado 60,00%, real 63,98%).

Acciones ejecutadas en el I semestre del año 2024, se realizó el mantenimiento de Colima-primer Amor, Sabanilla-Guadalupe y Coronado-Cascajal, Belén -San Juan, Este-Tres Ríos, Brasil -Ciudad Colón y Heredia-Lagos, Caja-Calle Rusia y Lindora-Brasil mencionar que se han dado variaciones en la planeación de los mantenimientos debido a diversas circunstancias. Por ejemplo, en el caso de Caja-INA fue porque el PMRA (Proceso Mantenimiento Redes Aéreas) tenía una suspensión programada y se decidió estandarizar el mantenimiento para la misma fecha, y en el caso de Caja-

Calle Rusia fue porque este circuito estuvo alimentando por varias semanas a la Cervecería Costa Rica, cliente actualmente del ICE.

Se finalizó el mantenimiento al circuito Escazú-Jaboncillos; debido a dos notificaciones del Área Control Calidad de la Energía, se incorporaron todos los puntos que no se incluían dentro del alcance del mantenimiento de este circuito, para cubrir todo el recorrido trifásico, el reconector monofásico Monte Campana y la sección F-8429 que alimentan el Hotel Rosa Blanca.

También se realizó el mantenimiento de Escazú-Guachipelín, el cual estaba previsto de realizar hasta el mes de noviembre. El plan de mantenimiento lleva un 55,30% de avance acumulado con respecto a un 52,00% planificado.

Finalizó el mantenimiento de Porrosatí-Santa Barbara específicamente en Calle La Guaracha donde había una no conformidad. Se trabajó en el circuito Porrosatí-San Lorenzo el cual se amplió el alcance y se inició con el mantenimiento de Electriona-Potrerrillos. A nivel general se lleva casi un 64,00% de avance real con respecto a un 60,00% del cronograma planificado, lo cual es ventajoso si consideramos que el alcance del mantenimiento del circuito Porrosatí-Santa Barbara se amplió considerablemente.

Mantenimiento Red Área, por lugar de circuito,

Desempeño acumulado 97,51% (programado 70,00%, real 68,26%).

Acciones acumuladas al I semestre del año 2024, circuitos atendidos: Este-Tres Ríos, Barva -Cipresal, Brasil- Ciudad Colón, Heredia-Lagos, Lindora-Brasil, Escazú-Jaboncillos, Coronado Cascajal, Colima-Primer Amor y Sabanilla-Guadalupe, Tres Ríos, Ciudad Colón, Escazú -Jaboncillos, Sabanilla-Guadalupe, Porrosatí-Santa Bárbara, Porrosatí-San Lorenzo, Sabanilla- Guadalupe, Porrosatí- Santa Bárbara, Porrosatí-San Lorenzo, San Miguel-Llorente, Lindora -Ojo de Agua, Higuito-Patarrá.

Dentro del mantenimiento, también se ejecutó en secciones monofásicas que requieren mantenimiento a nivel de cambio de postes, así como aplome en diferentes circunstancias y levantamiento de vanos flojos.

Plan preventivo

De conformidad con el seguimiento a los indicadores estratégicos y de contribución, se remite el oficio 7323-0067-2024, para la Dirección Distribución de la Energía, Seguimiento del avance del Indicador de contribución IC2024 01-05-01 Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Mantenimiento de Redes Aéreas, de fecha 25 de junio del 2024, por parte del Proceso Gestión de Riesgos y Control Interno, dado que el indicador presenta desempeños menores al 97,00% en el periodo comprendido de marzo, a mayo.

Se recibe oficio de respuesta 6001-222-2024, de fecha 2 de julio 2024 por parte de la Dirección Distribución de la Energía indicando lo siguiente:

“Se adjunta plan de mantenimiento de redes aéreas”

Reprogramación de las fechas de suspensión del servicio eléctrico canceladas y que forman parte del plan de mantenimiento del Proceso Mantenimiento Redes Aérea, los circuitos que quedaron pendientes de atender son los siguientes: Lindora - Ojo de Agua (2704), Porrosatí - Santa Bárbara (1302), Sabanilla - Guadalupe (703) y Heredia - Los Lagos (2501). Actualmente, solo queda pendiente de ejecutar el mantenimiento del circuito Heredia - Los Lagos, debido a que, en el caso de los otros circuitos mencionados, se logró reprogramar su ejecución durante fines de semana y en fechas que fueron intercambiadas por el Centro de Control de la Energía. Por tanto, para esta acción solo se llevará el seguimiento de la ejecución del mantenimiento preventivo al circuito Heredia - Los Lagos, el cual se programa para las fechas del 24 y 31 del mes de octubre, a menos que se logre concretar una fecha en fin de semana anterior a las indicadas.

Mantenimiento Red Subterránea,

Acciones acumuladas al I semestre del año 2024: Desempeño 100,00% (programado 59,99%, real 59,99).

Se ejecutó de conformidad con el Plan de Mantenimiento Anual:

- Termografía del alimentador principal Belén -Subterráneo 1 desde Subestación hasta el último módulo de seccionamiento conectado al circuito, incluida la evacuación previa de las cámaras correspondientes.
- El mantenimiento del último módulo de seccionamiento conectado al circuito, incluida la evacuación previa de las cámaras correspondientes.
- Termografía de los alimentadores principales Ángeles 1A, Ángeles 1B, Guadalupe 1A y Guadalupe 1B, desde Subestación hasta el último módulo de seccionamiento conectado al circuito, incluida la evacuación previa de las cámaras correspondientes.
- Termografía de los alimentadores principales Guadalupe 2A y Guadalupe 2B, desde Subestación hasta el último módulo de seccionamiento conectado al circuito, incluida la evacuación previa de las cámaras correspondientes.
- Se llevó a cabo la termografía de los alimentadores principales Guadalupe 3A y Guadalupe 3B, desde Subestación hasta el último módulo de seccionamiento conectado al circuito, incluida la evacuación previa de las cámaras correspondientes.
- Se llevó a cabo la termografía de los alimentadores principales Guadalupe 4A y Guadalupe 4B, desde Subestación hasta el último módulo de seccionamiento conectado al circuito, incluida la evacuación previa de las cámaras correspondientes.
- Se llevó a cabo la termografía de los alimentadores principales Uruca 1A y Uruca 1B, desde Subestación hasta el último módulo de seccionamiento conectado al circuito, incluida la evacuación previa de las cámaras correspondientes.
- Mantenimiento de la red de baja tensión y aseguramiento de las tapas de las cajas de registro de baja tensión en los sectores de Barrios: González Lahman, Mil Flor, Merced, El Carmen, Hospital, Catedral y Coca Cola, en total se atendieron 343 cajas de registro.

Mantenimiento Subestaciones,

Acciones acumuladas al I semestre del año 2024: Desempeño 100,00% (programado 50,00% real 50,00%).

Se atendió el mantenimiento programado para la Subestación Alajuelita, Subestación PH Ventanas, Subestación Sabanilla, Subestación Desamparados y Subestación Coronado, Subestación La Caja, Patio Porrosatí, mantenimiento parcial la Subestación Lindora, Subestación subterránea Guadalupe.

Inicio del mantenimiento preventivo y cambio de interruptores en la barra 13,8 kV de la Subestación Guadalupe (Mantenimiento preventivo, revisión de protecciones propias, pintura, Transformador T63, Mantenimiento preventivo sistema de barras 13,8 kV lado Este, cuchillas reubicación de potenciales, trabajos correspondientes a cambio de interruptores circuito Santa Terercita y San Vicente autorización de mejora AM 42271 Sistema de administrativo Contable Presupuestario SACP 1181406230)

Tratamiento: Control del proceso de contratación.

Acciones acumuladas al I semestre del año 2024: Desempeño 100,00%, (programado 26,00% real 27,00%).

De conformidad con lo indicado por el Proceso Control Vegetación en el oficio 6229-0034-2024 del 5 de marzo 2024, para SOLAVCR S.A., Presentación de documentación previo al inicio de labores de la contratación 2023LY-000001-0000200001 relacionada Servicio de poda de árboles y limpieza de vegetación en líneas energizadas de media y baja tensión. El proceso de tercerizar la mano de obra

se empezará a ejecutar a partir del 19 de marzo 2024. Según lo reportado en la base del Sistema de Información Integrado para la Gestión, a cierre del semestre la ejecución es de \$ 85.183.858,76.

Tratamiento: Mantenimiento predictivo y preventivo Red Subterránea

Acciones acumuladas al I semestre del año 2024: Desempeño 100,00%, (programado 59,94% real 77,76%).

Porcentaje de ejecución del plan de Mantenimiento General Sistemas de Protección 2024.

Desempeño 100,00%, (programado 47,00%, real 67%).

A la fecha se atendió:

- Mantenimiento programado en PH Belén y PH Ventanas.
- Se iniciaron los trabajos de sustitución de relés de protección en Subestación Reductora Coronado y Subestación Reductora San Miguel.
- Se atienden solicitudes no programadas del Área de Sistemas de Medición, las cuales se ejecutan con prioridad, debido al mantenimiento del certificado de medición actualizado, sustitución de medición en el Transformador 1 y Transformador 2 de la Subestación Anonos, Subestación Alajuelita , en los circuitos Calle Morenos, San Felipe, Linda Vista y el Llano, S.R. Colima en el Transformador 1, Transformador 2, Transformador 3 y Plantel Colima, además de la sustitución de medición en la S.R. Desamparados en el circuito San Antonio y en el Transformador 2.
- Mantenimiento programado en PH Balsa Inferior. También se iniciaron trabajos de mantenimiento en gabinetes de Subestación Colima, configuración de las protecciones en Subestación San Miguel y la configuración de las protecciones en Subestación Coronado.
- Se concluyeron los trabajos de sustitución de relés de protección en SR Coronado, circuitos San Isidro, Sal Jerónimo y Cascajal.
- Adicionalmente se atienden solicitudes no programadas del Área de Sistemas de Medición, las cuales se ejecutan con prioridad, debido al mantenimiento del certificado de medición actualizado.
- Se atendieron 6 solicitudes de sustitución de medición en Subestación Reductora Colima en el Transformador 1, Transformador 2, Transformador 3 y Plantel Colima, además de la sustitución de medición en la S.R. Desamparados en el circuito San Antonio y en el Transformador 2.
- Los trabajos realizados corresponden a mantenimientos en subestaciones, atención de averías, cambios de medidores, mejoras en subestaciones, cambio de protecciones, entre otros. A continuación, se detallan los trabajos que se encuentran asociados a una orden de trabajo:
 - Ajuste a la configuración de la protección de Escazú – Santa Ana Sur.
 - Cambio de medidores en subestación Colima, subestación Desamparados, subestación San Miguel, subestación Belén Transformador #3, subestación Belén Subterráneo.
 - Conexión de elementos de medición por operación del Centro de Control de Energía OPCCE 073-24.
 - Mantenimiento general al sistema de control y comunicación a subestación Sur.
 - A solicitud del Centro de Control de Energía CCE se atiende de manera urgente el interruptor Brasil Lindora.

- Solicitud del CCE se atiende reparación a la pantalla de la protección del interruptor Primer Amor Valencia.
 - A solicitud de mantenimiento de subestaciones, se atiende señal de temperatura en el transformador de la subestación Barva.
 - Mantenimiento general al Patio de Electriona, subestación Heredia, al Patio de Porrosatí, subestación Barva, subestación Lindora, subestación Sabanilla, subestación Escazú, subestación Desamparados, subestación San Miguel, subestación Alajuelita, subestación Guadalupe.
 - A solicitud del CCE se atiende problemas de comunicación con interruptor Uruca 4 A.
 - Revisión de elementos para automatización de cuchillas de barra en subestación Sur.
 - A solicitud del CCE se atiende alarma de baja presión de gas en Ángeles 3 B.
 - Adicional a todos estos trabajos, también se han desarrollado trabajos de pruebas en laboratorio, en conjunto con AASO, de operación y configuración de protecciones.
- Se concluyeron los trabajos de mantenimiento en Planta Hidroeléctrica Belén y se iniciaron los trabajos de sustitución de relés de protección en Subestación Reductora Guadalupe.
 - Se completaron los trabajos de mantenimiento de gabinetes y sustitución de relés de protección en Subestación Reductora San Miguel, continúan los trabajos de sustitución de relés de protección en SR Guadalupe.

Mantenimiento de equipos de red.

Junio 2024, Desempeño 100,00%, (programado 48,75%, real 75,00%).

Se realizó mantenimiento a 181 equipos, en los siguientes lugares:

Tabla 6. Lugares de mantenimiento de equipos de red

Lugares en los que se realizó mantenimiento				
Chacón Paut	Hacienda Vieja	La Colina	La Capilla	Tirrases
Kativo	La Carpintera	La Galera	Pista Cartago	Prenac
Republic	República de Venezuela	Tiquicia	Barrio la Trinidad	La Favorita
Cemaco Pavas	Fogo Brasil	Tapia	Las Animas	Guayabos
La Primavera	El Eólico	MAG	Pozos	Bayer
Cristal	Cristo Rey	Moreno Catrín	Numar	El Bosque
La Pacífica	Garantías Sociales	Indoor Club	Sterling	Amapola
Aurora	Barrio Pinto	Calasanz	Calle Lámparas	Calle Víquez
Canal 6	Cervecería	Chahuites	Comercial del Sur	Cruce Piedades
Cruce San Miguel	Don Alfredo Delgado	Iglesia de Hatillo	Jacks, Joron	Key West
La Amada	La Caraña	La Carreta	La Silvia	Las Mercedes
Liceo del Sur	Loretto	Los Portones	Monte Campana	Monte Cristo
Parque de Nicaragua	Plaza del Sol	San Ramón Tres Ríos	San Roque	Sucursal Desamparados
Tarbaca	Ultra Park	Villa Barva	Calle Gallito	Cicafe
Puente Piedra	San Pablo	Calle Valverde	Jericó	Los Guidos

Lugares en los que se realizó mantenimiento				
Sector 1	La Cañada	Dada	Marriot	Ayarco Norte
Ayarco Pista	Ayarco Sur	La Paulina	Los Yoses	Mall San Pedro
Don Alfredo	Cementerio Obreros	Imprenta	Monge	Iribo
Pasoca	Santiago Del Monte	La Cartonera	Los Juncales	Cruce San Miguel
Los Arcos	Trimpot	Calle Vieja Ciudad Colon	Alfonso XIII	Brasil De Mora
Calle Cebadilla	Puraba	Super Dragon		
Seccionadores				
Plaza la Uruca	Saprisa	Pinturas Sur	Veritas	Dengo
Ocloro	California	Gran Bretaña	Fátima	Terramall
República de Haití	El Joron	El Bosque de Doña Rosa	La Gallera	Rumba
Monte Roca	Arrocera	Cerro Minas	Isabel La Católica	Buen Pastor
San Rafael Abajo	Metalco	2000	15 de Setiembre Sur	El Triangulo
CENCINAI Alajuelita	Higuerones	La Gardenia	Solón Núñez	Cedral
Country	Garden	Filomena Sur	Roble Alto	La Primavera
Rumba	Valencia	Inbio	Domingo	Vista de Mar
Filomena Sur	Filomena Norte	Torre Mercedes	Contraloría	
Reconector				
La Vasconia	Salida de Generación	Cemex	Mantinilla	Salitral
La Chispa	Calle Targua	La Máquina	Santa Barbara	Tarbaca
Salitrillos	Pabellón	Joel	Cementerio Ciudad Colon	Brasil de Santa Ana
Estrella del Sur	Plantel de buses Brasil	San Rafael Arriba	Rio Oro	San Sebastián
Parque 506	Llano Grande	DIPOA	Alajuela SUR	Raicero
Calle Targua	Los Angeles	Rubén Darío	El Pórtico	
Peaje Escazú	Camino Real			

Fuente: Proceso Mantenimiento de Redes Aéreas.

Adicionalmente se realizó la reparación de elemento de la RED falla de comunicación en 15 equipos:

- Reconectores Cedex Don Bosco, Rancho Redondo, Bajos del Virilla, Bimbo, Mata de Plátano, Romero Founier, Construplaza, Calle Cebadilla, Pista Zurquí y DIPOA.
- Seccionadores Hitachi y La Florida, Valencia, la Sylvia, La Ladrillera,

Estos trabajos indicados en la tabla anterior se realizaron bajo diversas OTD 's (órdenes de trabajo) como lo son: OTD-26504, OTD-26509, OTD-26536, OTD 26565, OTD 26567, OTD 26596, OTD 26597, OTD-26517, OTD 26569, OTD 26594 OTD 26614, OTD 2622, OTD 26629, OTD 26640, OTD 26462, OTD 26636, OTD 26652, OTD 26649 Y OTD 26665 entre otros, por ejemplo:

- Reparación de elemento de la RED falla de comunicación en 4 equipos: Reconectores Pasoca, Liceo del Sur, Cedex Don Bosco y Rancho Redondo. Seccionadores Hacienda Vieja, Marriot, Hitachi y La Florida.
- Cambio de gabinete de control por falla en Seccionador Hacienda Vieja.
- Ajuste ante falla en la comunicación Reconector San Ramón, se cambia Sim dañado en Reconector Calasanz.

- Estos trabajos se realizaron bajo diversas OT's (orden de trabajo), se registran en APIPRO (Analyze Planning and Information Profesional).

Mantenimiento preventivo automatización de subestaciones y plantas.

Acciones acumuladas al I semestre del año 2024: Desempeño 100,00%, (programado 43,00%, real 57,00%).

Acciones realizadas:

- Pruebas de sensores de temperatura y pruebas de lazo de la Unidad #2 de PH Belén, estos trabajos se realizaron bajo la Orden de Trabajo Distribución OTD-26370.
- Corroboración de puntos de conexión del controlador lógico programable PLC con los gabinetes de gobernador y la central hidráulica de la Unidad #2 de PH Belén, estos trabajos se realizaron bajo la OTD-26370.
- Revisión y ampliación del PLC para agregar señales en la Subestación Reductora Sabanilla, estos trabajos se realizaron bajo la OTD-26463, se registran estos trabajos en APIPRO.
- Se realiza mantenimiento preventivo, revisión completa de comunicación y pruebas para AASO (Área Administración Sistemas Operacionales) y APA (Área Protecciones y Automatizaciones) en 5 equipos: Subestación Reductora Sabanilla, Subestación Reductora Higuito, Subestación Reductora Alajuelita, Subestación Reductora La Caja-Barra A, y Subestación Reductora La Caja-Barra B, además se atiende el daño y se reemplaza PLC en patio de interruptores Lindora.
- Ajuste de Ip'S Maestros en Subestación Reductora Alajuelita y Subestación Reductora del Este; dichos mantenimientos se atendieron bajo distintas órdenes como lo son: OTD-26561, OTD-26543, OTD-26555, OTD-26543 Y OTD-26545; en la Subestación Reductora La Caja-Barra A, se realizan pruebas del PLC Alarmas entre APA (Área Protecciones y Automatizaciones) y AASO (Área Administración Sistemas Operacionales) con la OTD-26556; se debió atender un daño en el PLC de la unidad 1 y 2 de PH Electriona, este trabajo se realizó bajo la OTD-26511.
- Se realizaron labores de mantenimiento en los siguientes puntos: Subestaciones Reductoras Heredia y el Este, Patio de Interruptores Porrosatí y en las Plantas Hidroeléctricas El Encanto, Daniel Gutiérrez y Electriona, dichos mantenimientos se atendieron bajo distintas órdenes como lo son: OTD-26587, OTD-26604, OTD-26612, OTD-26555 entre otros; todos estos trabajos se reportan en APIPRO (Analyze Planning and Information Profesional).
- Se realizaron labores de mantenimiento en los siguientes puntos: Subestación Reductora Primer Amor, Subestación Reductora San Miguel lado nuevo y lado viejo, dichos mantenimientos se atendieron bajo las órdenes: OTD-26641, OTD-26667 y OTD-26668; todos estos trabajos se reportan en APIPRO.

Cantidad de Fallas en protecciones (Perturbaciones Eléctricas – ARESEP) durante el 2024.

Acciones acumuladas al I semestre del año 2024: Desempeño 100,00%, (atención por demanda).

No se presentaron fallas en el sistema, producto de la no actuación del esquema de protecciones o despeje de fallas, causado por falla funcional de un relé de protección.

2.2. Valor económico: Planes de tratamiento, perspectiva clientes.

Se administran a nivel estratégico, según la valoración del nivel residual, los riesgos que se ubican en nivel altos y extremos, en esta perspectiva aplican para plan de tratamiento 4 riesgos, siendo: REC-02-02-01, REC-03-02-01, REC-03-03-01 y REC-06-01-02.

Tabla 7. REC-02-02-01 Reputación.

Riesgo identificado:	REC-02-02-01 Reputación	Indicador:	IC.02-02 Índice de Satisfacción del cliente.	Nivel riesgo residual:	Bajo
Tratamiento	Control de la Estrategia ARF.				
Acción:	Plantear acciones preventivas o correctivas cuando los indicadores estratégicos no tarifarios se encuentren por debajo de lo programado mensual : IC.02-01 Porcentaje cumplimiento de metas del modelo de Experiencia Memorable del Cliente (MEMC), IC.02-02 Índice de satisfacción del cliente, IC.02-03 Porcentaje de cumplimiento de la meta del indicador para posicionamiento de mercado NPS y IC.04-01 Porcentaje de clientes industriales que alcancen el 100,00% de energía eléctrica mediante soluciones de la Empresa.				
Dependencia ejecutora:	Dirección Comercialización de la Energía.				

Fuente: Dirección Comercialización de la Energía.

Tratamiento: Control de la Estrategia ARF.

Acción: Plantear acciones preventivas o correctivas cuando los indicadores estratégicos no tarifarios se encuentren por debajo de lo programado mensual: IC.02-01 Porcentaje cumplimiento de metas del modelo de Experiencia Memorable del Cliente (MEMC), IC.02-02 Índice de satisfacción del cliente, IC.02-03 Porcentaje de cumplimiento de la meta del indicador para posicionamiento de mercado NPS, (Net Promoter Score) y IC.04-01 Porcentaje de clientes industriales que alcancen el 100,00% de energía eléctrica mediante soluciones de la Empresa.

Acciones acumuladas al I semestre del año 2024: Desempeño 93,75%, (programado 40,00%, real 37,50%).

Se cumple con todo el plan de trabajo programado para la evaluación del MEMC, monitoreo de las métricas de mercado NPS, (Net Promoter Score), sin embargo, la Sucursal Guadalupe solo se aplicaron 4 encuestas, lo que resulta en la obtención de una nota inferior a la requerida, mostrando un valor por debajo de la meta del NPS.

Para corregir esta situación, se enviaron recordatorios a cada Sucursal, con el fin de que aplicaran la encuesta, además se continua el plan para la realización de las contrataciones tanto de la Comisión de Integración Energética Regional CIER 2024, se tiene un avance de 67,00% en la aplicación de las encuestas de campo, y se continua con el cronograma establecido para las contrataciones de Satisfacción Clientes AMI y Cliente Incógnito.

Al cierre del semestre: NPS se obtuvieron 238 promotores, 102 detractores y 205 pasivos, para una nota promedio de 90. Es importante resaltar que para este mes se tienen solamente los datos de las Sucursales Desamparados, Guadalupe y la Agencia Calle Primera.

Para este mes se presentó un error en el sistema Microsoft Forms de la plataforma Office 365, por lo que no se logró obtener los resultados de las encuestas de Escazú, Heredia, Central y la Agencia de Tres Ríos. A raíz de esta situación se generaron averías correspondientes a los tiquetes (#202406181043 y #202406141051), ante el Proceso de Dotación y soporte al Usuario para la procura de la solución del problema. Adicionalmente se gestionó ante la Dirección Estrategia Empresarial el oficio 4001-871-2024, solicitud de ajuste Rangos de Medición NPS, de fecha 19 de junio 2024, sobre la revisión de la metodología empleada para determinar el valor del NPS, obteniéndose como respuesta el oficio 7500-0269-2024; Respuesta oficio 4001-871-2024, solicitud de ajuste rangos medición NPS, de fecha 27 de junio 2024 la posibilidad de disminuir el valor de meta. Oficio de la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial 7320-0174-2024 Solicitud, revisión desempeño Estrategia Empresarial, del 25 de junio 2024.

Con relación a la Experiencia Memorable del Cliente (MEMC) se aprecia un aumento en el avance de la meta del indicador IC.02-01.

Para el cierre al I semestre, se realizó la evaluación del modelo experiencia memorable del cliente (MEMC) de forma presencial en las cinco Sucursales y las dos Agencias. El total de evaluaciones realizadas para determinar la nota promedio de todas las Sucursales corresponde a 97 evaluaciones, en las cuales se obtuvo una nota promedio de 94,29. Además, se continuó con la evaluación en el Área Centro de Atención de Llamadas ACALL y en el Área de Atención Virtual AAV, donde se realizaron 75 evaluaciones y se obtuvo una nota promedio de 98,25 desglosado de la siguiente manera: Índice Experiencia Memorable Cliente en atención telefónica ESMAT 97 e Índice Experiencia Memorable Cliente en atención medios digitales ESMMMD 99,5. La nota final obtenida para estas evaluaciones es de 96,15%.

Porcentaje cumplimiento de metas del modelo de Experiencia Memorable del Cliente (MEMC), como se detalla en la tabla 8.

Tabla 8. Avance metas del modelo de Experiencia Memorable del Cliente (MEMC).

Meses	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Real	46,58	95,55	96,29	98,47	96,75	96,15
Desempeño	50,63%	103,86%	104,66%	107,03%	105,16%	104,51%

Fuente: Indicador IC.02-01 Porcentaje cumplimiento de metas del modelo de Experiencia Memorable del Cliente (MEMC).

Encuesta CIER

Al cierre del I semestre del año 2024, se finaliza la aplicación de las encuestas CIER; realizando la verificación del trabajo de campo por medio de llamadas a los clientes, esta actividad fue realizada por el Área Centro de Atención de Llamadas ACALL.

Estudios Cliente Incognito y AMI, las ofertas fueron publicadas en el sistema SICOP. Para el estudio de Cliente Incognito se recibieron las ofertas el 31 de mayo 2024. En el caso de Satisfacción AMI, las ofertas estarán siendo recibidas en junio.

Se continúa con el ofrecimiento del proyecto SER Solar, para un acumulado de 19 clientes y se avanza con el cliente UNILEVER, se encuentra en la etapa de ejecución, con la importación de los módulos Foto Voltaicos FV, que ya se encuentran en la aduana planeación con Estudios Topográficos y Estructurales.

Se está definiendo el tema del control de la planta, así como el costo de la obra civil del transformador. Se van a redactar adendas a los contratos para oficializar algunos cambios que se han ido dando en la ejecución del proyecto, se están revisando los diseños finales.

Con relación al porcentaje de clientes industriales que alcancen el 100,00% de ER Energía Renovable se continua con el ofrecimiento del negocio SER Solar a varios clientes. Se logra la firma del acuerdo de confidencialidad con el cliente CARGILL.

Tabla 9. REC-03-02-01 Pérdida de clientes

Riesgo identificado:	REC-03-02-01 Pérdida de Clientes	Indicador:	IC.03-02 Porcentaje de incremento de kW del cliente asociado a nuevos modelos de negocios.	Nivel residual: riesgo	Alto
----------------------	----------------------------------	------------	--	------------------------	------

Tratamiento	Control mensual del incremento KW en clientes de nuevos productos.
Acción:	Plantear acciones preventivas o correctivas por variaciones en el incremento de consumo KW de clientes (por soluciones CNFL).
Dependencia ejecutora:	UDN: Unidad Desarrollo del Negocio.

Fuente: Unidad Desarrollo del Negocio.

Tratamiento: Control mensual del incremento KW en clientes de nuevos productos.

Acción: Plantear acciones preventivas o correctivas por variaciones en el incremento de consumo KW de clientes (por soluciones CNFL).

Acciones acumuladas al I semestre del año 2024: Desempeño 98,00%, (programado 50,00%, real 49,00%).

Los resultados acumulados al mes de junio son de 187.484 kWh, el incremento del consumo registrado en el mes de junio es de 51.407 kWh, un 24,36%.

El incremento de ventas de energía se distribuyó en actividades de movilidad eléctrica, procesos de cocción por medio de los equipos de inducción por servicios de iluminación.

Para el I semestre del año 2024, se obtuvo un promedio de consumo del 21,33 %, la meta planteada era un aumento del 20,00%, el cumplimiento de esta meta se logra gracias a los proyectos de instalación de cargadores semirápido para vehículos eléctricos.

Se elabora un oficio preventivo 7323-0040-2024, del 18 de abril del 2024, para la Unidad Desarrollo de Negocio dada la tendencia hacia la baja, se recibe oficio 2220-0087-2024, de la Unidad, con el plan preventivo con una acción específica que se realizó en los meses de mayo y junio.

Acciones realizadas del plan preventivo:

En el mes de mayo, el Área de Mercadeo y Ventas coordinó con el Proceso Análisis e Informes Contables la siguiente actividad, mediante el oficio mediante Oficio 2222-31-2024:

Actividad: Un modelo contable para reglas de negocios, de ventas a empleados por medio de deducción de planilla del 21 de abril del 2024, para empleados de la CNFL para que pueda la población de la CNFL adquirir los productos de la Tienda Virtual con el socio KWE; con esta iniciativa promueve el incremento en la venta de electrodomésticos y por ende el aumento en el consumo de kWh.

En el mes de junio, como consecuencia de lo anterior, se realizaron las siguientes actividades:

1. Se estimula este mecanismo a partir del 15 de mayo hasta el 14 de junio con la activación de un sorteo para los trabajadores de la CNFL.
2. Adicionalmente se activó una promoción exclusiva para empleados hasta agotar existencia para ofrecer cocina de 1 disco a tres meses sin intereses y el horno Kucce a precio de promoción.
3. Colocación stands en Soda Virilla, Soda Anonos y Feria de la masculinidad.
4. Resultado de estas ventas, se realizaron las primeras compras por parte de 19 funcionarios.

Tabla 10. REC 03-03-01 Pérdida de clientes

Riesgo identificado:	REC-03-03-01 Pérdida de Clientes	Indicador:	IC.03-03 Ingresos por ventas de otros productos y servicios no regulados.	Nivel riesgo residual:	Alto
----------------------	----------------------------------	------------	---	------------------------	------

Tratamiento	Control del incremento de los ingresos de productos y servicios no regulados.
Acción:	Plantear acciones preventivas o correctiva de forma mensual del indicador ingresos de productos y servicios no regulados. Campañas dirigidas a los clientes, sobre beneficios de los equipos de inducción vrs gas LP (inició en el mes de junio 2024)
Dependencia ejecutora:	UDN: Unidad Desarrollo del Negocio.

Fuente: Unidad Desarrollo del Negocio.

Tratamiento: Control del incremento de los ingresos de productos y servicios no regulados.

Acción: Plantear acciones preventivas o correctivas de forma mensual del indicador ingresos de productos y servicios no regulados.

Acciones acumuladas al I semestre del año 2024: Desempeño 100,00%, (programado 25%, real 25%).

La meta acumulada para el mes de junio es de \$92.214.678,00 y la meta real acumulada es de \$229.657.121,80; por lo que se logra un desempeño acumulado del 100,00% con los esfuerzos de los ingresos percibidos por la Unidad Desarrollo de Negocios y al agregar lo aportado por las Direcciones de Comercialización, Distribución, Generación y Estrategia se ha logrado para este primer semestre superar de forma significativa el desempeño acumulado.

Comportamiento del indicador:

Los meses de enero, marzo y abril no alcanzaron la meta, dando como resultado desempeño bajo, esto se debe a que en varias de las líneas de negocio que se tenían proyectadas para el año 2024, fueron retiradas por diferentes motivos, entre ellos:

Uso de postes para la implementación de la tecnología 5G

En este caso los postes en negociación con el ICE para la instalación de equipos 5G, la adjudicación fue suspendida debido a una medida cautelar provisionalísima, presentada por los sindicatos del Instituto Costarricense de Electricidad ICE, en contra del Reglamento de medidas de ciberseguridad, aplicables a los servicios de telecomunicaciones, basados en la tecnología de quinta generación móvil (5G) y superiores (Decreto Ejecutivo N° 44196), detuvo temporalmente la adjudicación de red 5G que el ICE tenía en curso.

Acción: Campañas dirigidas a los clientes, sobre beneficios de los equipos de inducción vrs gas LP.

Junio 2024: Desempeño 100,00%, (Programado 10,00% real 10,00%)

Se realizaron 2 publicaciones en la red social Facebook de CNFL, relacionadas con la tecnología de inducción residencial los días 07 y 19 del mes de junio en las cuales se habla de eficiencia energética de potencia y rapidez que caracterizan a estos equipos.

Tabla 11. REC-06-01-02 Sostenibilidad financiera

Riesgo identificado:	REC-06-01-02 Sostenibilidad financiera	Indicador:	IC.06-01 Porcentaje cumplimiento del plan de reducción de brecha digital.	Nivel riesgo residual:	Alto
Tratamiento	Plan de reducción de la brecha digital				

Acción:	Desarrollar proyectos para reducción de pérdidas no técnicas en sectores de vulnerabilidad social.
Dependencia ejecutora:	UAIGPE: Unidad de Aseguramiento de Ingresos y Gestión de Pérdidas de Energía.

Fuente: Unidad de Aseguramiento de Ingresos y Gestión de Pérdidas de Energía.

Tratamiento: Plan de reducción de la brecha digital

Acción: Desarrollar proyectos para reducción de pérdidas no técnicas en sectores de vulnerabilidad social.

I semestre del año 2024: Desempeño 100,00%, (programado 40,00%, real 40,00%).

Acciones realizadas:

Coordinación con Sucursales para actualización de censo, y entrega de especificaciones técnicas para los proyectos Las Gradadas, Los 85, Tejarcillos II Blindaje.

- En este proceso se visitan todas las unidades habitacionales para entregar los documentos con las especificaciones que deben ser acatadas para recibir el servicio de energía eléctrica como parte del proyecto.
- Se continua con el proceso de entrega de especificaciones técnicas en los proyectos indicados, además se comienza con el proceso de contratación de mano de obra para el tiraje de retornos en los proyectos de medición agrupada y blindaje de red.

Se comienza el proceso de construcción en el proyecto las Gradadas por parte de la empresa contratada y elegida MACKAELECTRIC. Se empieza el tiraje de retornos a cada una de las familias de la comunidad Las Gradadas. Socialmente se realiza el acompañamiento diario en las labores realizadas por la empresa contratada.

2.3. Valor económico: Planes tratamiento, perspectiva procesos internos.

Se administran, a nivel estratégico según la valoración del nivel residual, los riesgos que se ubican en nivel altos y extremos, en esta perspectiva aplican para el plan de tratamiento 7 riesgos, siendo REPI-08-02-01, REPI-08-03-01, REPI-09-01-01, REPI-09-01-02, REPI-10-02-01, REPI 10-02-02 y REPI 10-02-03.

Tabla 12. REPI-08-02-01 Ineficiencia en los procesos

Riesgo identificado:	REPI.08-02-01 Ineficiencia en los procesos	Indicador:	IP.08-02 Cantidad de iniciativas de mejoras implementadas de los procesos empresariales.	Nivel riesgo residual:	Alto
Tratamiento	Controlar la ejecución de los planes de implementación de los procesos empresariales. Sensibilización sobre mejora continua de los procesos empresariales.				
Acción:	Presentar acciones preventivas o correctivas, en caso de que se determine desviaciones, de acuerdo con el avance en los planes de implementación. Desarrollar sensibilización de resultados de los estudios de mejora ejecutados, en los procesos empresariales.				
Dependencia ejecutora:	Proceso Análisis Administrativo.				

Fuente: Proceso Análisis Administrativo.

Tratamiento: Controlar la ejecución de los planes de implementación de los procesos empresariales.

Acciones acumuladas al I Semestre 2024: Desempeño 100,00% (programado 50,00% real 50,00%).

No ha sido necesaria la presentación de acciones correctivas con respecto a los avances de los planes de implementación realizados por los dueños de los procesos, dado que, primero se está haciendo el análisis integral de todos los estudios de procesos finalizados por las diferentes Direcciones, sin embargo, ya se han realizado sesiones con éstas para verificar el avance de los diferentes planes de acción por intervenir y en el mes de febrero, se analizaron algunas propuestas en pro de agilizar y eficientizar el uso del sistema SIIG (Sistema de Información Integrado para la Gestión).

Se aprobó la planificación del plan de trabajo y las actividades asociadas al estudio de mejora "Reparar y medir elementos mecánicos de la Dirección Generación de la Energía."

Las Direcciones Generación de la Energía y Comercialización ejecutaran los siguientes planes de acción para este primer semestre:

Dirección Generación de la Energía:

1. Proceso: Reparar y medir elementos mecánicos
2. Proceso: Administrar y generar la energía y potencia eléctrica

Ambos cuentan con los respaldos documentales a nivel del sistema SIIG y se está terminando de comprobar que dichos respaldos aseguran el cumplimiento y concordancia entre las actividades ejecutadas de los planes de acción con lo dispuesto en los estudios de mejora previamente desarrollados. Cabe recalcar que, de acuerdo con lo que se ha logrado revisar hasta el momento, se prevé dar cierre de manera satisfactoria a ambos planes en las primeras semanas del mes de junio generando los informes finales de planes de acción desarrollados y de esta manera cumplir con lo programado.

Dirección Comercialización:

1. Proceso: Atención y resolución de quejas e inconformidades
2. Proceso: Recepción de pagos por servicios Sucursales y Atención virtual

Se han logrado ejecutar actividades como:

- a. Presentación a los encargados de los Procesos para la sensibilización en cuanto a los beneficios de la ejecución de las oportunidades de mejora.
- b. Análisis del universo de estudios finalizados y selección de los planes de acción, análisis de las bondades del sistema SIIG para el seguimiento de los planes de acción en atención a las oportunidades de mejora planteadas.
- c. Solicitudes de ajustes o mantenimientos del sistema SIIG (en caso de ser necesario) para el seguimiento porcentual de los avances en los planes de acción.
- d. Verificación de la asignación de responsables de la atención de oportunidades de mejora por parte del administrador del SIIG.
- e. Verificación del planteamiento de planes de acción para atender las oportunidades de mejora de los estudios ejecutados, revisión en el sistema SIIG de los avances en la ejecución de los planes de acción.
- f. Revisión de evidencia para asegurar el cumplimiento de las actividades de los planes de acción definidos en concordancia con lo dispuesto en los estudios.
- g. Validar la eficacia de las acciones ejecutadas para controlar la correcta ejecución de los planes de acción, verificación de planteamiento de planes de acción para atender oportunidades de mejora de los estudios ejecutados, entre varios otras más.

Atención y resolución de quejas e inconformidades: cuenta con los respaldos documentales a nivel del sistema SIIG y se verificó que dichos respaldos aseguran el cumplimiento y concordancia entre las actividades ejecutadas de los planes de acción con lo dispuesto en los estudios de mejora previamente desarrollados.

Proceso recepción de pagos por servicios Sucursales y Atención virtual: Se continúa con las revisiones de las evidencias que los involucrados de la Dirección Comercialización están proporcionando, mediante carpetas compartidas y correos electrónicos y de momento no ha sido necesario presentar correcciones.

Al cierre del semestre se finaliza con el seguimiento y control de los planes de acción definidos para este primer semestre de los procesos indicados.

Tratamiento: Desarrollar sensibilización de resultados de los estudios de mejora ejecutados, en los procesos empresariales.

Acciones acumuladas al I semestre del año 2024: Desempeño 100,00%, (programado 50,00% real 50,00%).

Se realizó la presentación a las Direcciones Generación de la Energía, Distribución de la Energía y Dirección Comercialización, donde se sensibiliza sobre los resultados de los estudios de mejora ejecutados y la necesidad de ejecución de las actividades de mejora propuestas en los planes de implementación, elaborados por los encargados de los Procesos intervenidos, por lo que se cumple de manera satisfactoria con el avance esperado.

Tabla 13. REPI-08-03-01 Ineficiencia en los procesos

Riesgo identificado:	REPI-08-03-01 Ineficiencia en los procesos	Indicador:	IP.08-03 Reducción de tiempos y simplificación en los procesos.	Nivel riesgo residual:	Alto
Tratamiento	Capacitación metodológica de estudios de procesos				
Acción:	Desarrollo de capacitación metodológica de estudios de procesos Validación de información de estudios de procesos posterior a capacitación.				
Dependencia ejecutora:	Proceso Análisis Administrativo.				

Fuente: Proceso Análisis Administrativo.

Tratamiento: Desarrollo de capacitación metodológica de estudios de procesos.

I semestre del año 2024: Desempeño 100,00% (programado 50,00% real 50,00%).

Se realiza la capacitación a la Dirección Distribución de la Energía, donde se logra desarrollar y transmitir la metodológica a utilizar para el desarrollo de estudios de proceso, por lo que se cumple de manera satisfactoria con el avance esperado.

Tratamiento: Validación de información de estudios de procesos posterior a capacitación.

I semestre del año 2024: Desempeño 100,00%. (programado 50,00% real 50,00%).

Acción: Se inició con los estudios de los siguientes procesos:

- Administrar el sistema de distribución.
- Ejecutar el mantenimiento a la red subterránea.
- Ejecutar el control de vegetación del sistema de distribución.

Para estos procesos, se realizan los requerimientos de información enviada directamente a la Dirección Distribución de la Energía, a la que pertenecen éstos, por lo cual se cumple con el avance propuesto.

Adicionalmente se continúan con los avances asociados a los estudios de mejora de procesos indicados, con los requerimientos de información por parte de los analistas del Proceso Análisis Administrativo.

Se coordina y convoca, junto con la Gerencia General, las presentaciones de resultados finales a la Dirección Distribución de la Energía, las cuales quedaron definidas y confirmadas para el mes de junio.

Se finaliza con los análisis, trabajos y presentaciones de resultados correspondientes a los tres estudios de mejora de procesos planificados para el primer semestre del año 2024 y se realizó el envío de documentación final de cada uno de los estudios realizados.

Tabla 14. REPI-09-01-01 Político

Riesgo identificado:	REPI.09-01-01 Político	Indicador:	IP.09-01 Porcentaje cumplimiento de las metas del plan de modernización del modelo tarifario.	Nivel riesgo residual:	Extremo
Tratamiento	Monitoreo de cambios en la legislación vigente (apertura de mercado eléctrico)				
Acción:	Monitoreo del entorno político en materia regulatoria y tarifaria.				
Dependencia ejecutora:	Unidad de Tarifas y Normativa Regulatoria.				

Fuente: Unidad de Tarifas y Normativa Regulatoria.

Tratamiento: Monitoreo del entorno político en materia regulatoria.

Acciones acumuladas al I semestre del año 2024: Desempeño 100,00%, (programado 49,98% real 49,98%).

Se realizaron los monitoreos periódicos del entorno político en materia regulatoria, sin embargo, la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), no emitió solicitudes que afecten los requerimientos regulatorios.

Tratamiento: Monitoreo del entorno político en materia tarifaria.

Acciones acumuladas al I semestre del año 2024: Desempeño 100,00%, (programado 49,98% real 49,98%).

Acción: La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), no emitió solicitudes que afecten los requerimientos tarifarios.

Tabla 15. REPI 09-02-01 Regulatorio

Riesgo identificado:	REPI.09-02-01 Regulatorio	Indicador :	IP.09-01 Porcentaje cumplimiento de las metas del plan de modernización del modelo tarifario.	Nivel riesgo residual:	Extremo
Tratamiento	Cumplimiento de los requerimientos del ente regulador.				
Acción:	<ul style="list-style-type: none"> • Atención en tiempo y forma del 100,00% de los requerimientos de la ARESEP. • Actualización de medios de comunicación semestral hacia la ARESEP. • Ofrecimiento de socialización con la ARESEP ante cambios de analistas de procesos del regulador. • Solicitud de listado de encargados y analistas de procesos de la ARESEP. • Seguimiento mensual al plan de trabajo de la gestión tarifaria. 				
Dependencia ejecutora:	Unidad de Tarifas y Normativa Regulatoria.				

Fuente: Unidad de Tarifas y Normativa Regulatoria.

Tratamiento: Cumplimiento de los requerimientos del ente regulador.

Acción: Atención en tiempo y forma del 100,00% de los requerimientos de ARESEP:

Acciones al I semestre del año 2024: Desempeño 100,00%, (programado 49,98%, real 51,45%)

Se atienden 84 informes periódicos y 74 eventos ante la ARESEP. El detalle y evidencia de estos requerimientos se desglosa en la hoja "Evidencia Requerimientos Atendidos" para un total de 158 requerimientos acumulados.

Informes:

- Inversiones Cargadores Eléctricos.
- PCE-08 Certificados UVECASE.
- Indicadores POASEN – Semestral.
- Anexo 1. Compra y ventas de energía RIE-089-2016.
- Anexo 2. Curvas de carga de demanda RIE-089-2016.
- Anexo 3. Facturación distribución RIE-089-2016.
- Anexo 4. Generación distribuida RIE-089-2016.
- Anexo 5. Generación RIE-089-2016.
- Anexo 8. Luminarias RIE-089-2016.
- Anexo 9. Centros de recarga rápida RIE-089-2016.
- Anexo 11 Compra venta generación distribuida.
- Seguimiento de inversiones, plan de inversiones no rentables.
- DDE: Tratamiento perturbaciones
- DC: PCE-01 Acometidas 2023.
- DDE: PCE-02 Baja tensión 2023-2024.
- DDE: PCE-03 Media tensión 2023-2024.
- DDE: PCE-04 Continuidad 2023-2024.
- DDE: PCE-05 Gestión Operativa 2023-2024.
- DC: PCE-06 Indicadores Comerciales 2023-2024.
- DDE: PCE-07 Costos mantenimiento 2023-2024.
- DDE: PCE-08 Control certificados EE.
- DDE: PCE-09 Infraestructura 2023.
- UAIGPE: PCE-10 Características medidores 2023.
- UAIGPE: PCE-14 Pruebas medidores.
- DDE: PMPC SAP semestral.
- DGE: PAMPG trimestral.
- DC: Informe de quejas y denuncias.
- PI-08 T-Seguimiento de inversiones. Proyecto en fase de Pre-inversión.
- "PI-09 T-Seguimiento de inversiones. Proyecto en fase de ejecución.
- Informe general y justificación técnica en formato Word".
- PI-10 T- Seguimiento de inversiones. Micro Ejecutada.
- DDE: Anexo 1 CVE.
- DDE: Anexo 2 CC.
- DC: Anexo 3 FACT.
- DC: Anexo 4 GD.
- DGE: Anexo 5 GN.
- DDE: Anexo 8 LC.
- UDN: Anexo 9 CCM.
- DC: Anexo 11 GDTE.
- UAIGPE: Informe porcentajes de pérdidas de energía en SD-SG.
- AI: Plan anual de trabajo de la Auditoría Interna.
- DDE: PCE-08 Control certificados EE.

- DDE: Anexo 1 CVE.
- DDE: Anexo 2 CC.
- DC: Anexo 3 FACT.
- DGE: Anexo 5 GN.
- DDE: Anexo 8 LC.
- UDN: Anexo 9 CCM.
- DC: Anexo 11 GDTE.
- "DAF: Saldos de cuentas contables, EEFF por actividad y consolidados (Anexos 1, 4, 5, 6, 7 y 8)".
- DAF: Informe Metodología de asignación de cuentas comunes entre actividades y listado de criterios de asignación.
- DC: Anexo 4 GD.
- DDE: Anexo 2 CC.
- DDE: Anexo 1 CVE.
- DDE: Anexo 2 CC.
- DC: Anexo 3 FACT.
- DC: Anexo 4 GD.
- DGE: Anexo 5 GN.
- DDE: Anexo 8 LC.
- UDN: Anexo 9 CCM.
- DC: Anexo 11 GDTE.
- DAF: Informe Anual Contable
- "DAF: Saldos de cuentas contables, EEFF por actividad y consolidados (Anexos 1, 4, 5, 6, 7 y 8)"
- DDE: PCE-08-Control certificados empresas eléctricas
- DGE: PAMPG trimestral
- Informe CVG III Trim 2024
- DDE: Anexo 1 CVE
- DDE: Anexo 2 CC
- DC: Anexo 3 FACT
- DC: Anexo 4 GD
- DGE: Anexo 5 GN
- DDE: Anexo 8 LC
- UDN: Anexo 9 CCM
- DC: Anexo 11 GDTE
- DAF: Informe EEFF anuales auditados por actividad y consolidados (carta gerencia)
- DDE: PCE-08-Control certificados empresas eléctricas
- DDE: Anexo 1 CVE
- DDE: Anexo 2 CC
- DC: Anexo 3 FACT
- DC: Anexo 4 GD
- DGE: Anexo 5 GN
- DDE: Anexo 8 LC
- UDN: Anexo 9 CCM
- DC: Anexo 11 GDTE

Eventos:

- La Gaceta N°232, Propuesta modificación parcial Metodología tarifa ordinaria SGE. Expediente IRM-009-2023.
- Cobro del canon por regulación, I semestre del año 2024.
- RE-0003-RG-2024. Análisis post consulta pública de los procedimientos técnicos relacionados con el reglamento técnico de los servicios auxiliares en el sistema eléctrico nacional.
- OF-0024-IE-2024. Certificados e informe de aceptación de la muestra de los medidores con numeración de inicio 841 923 a numeración final 843 022 y medidores con numeración de

inicio 1 476 747 a numeración final 1 485 696. Oficio 7500-0022-2024. Oficios OF-0801-IE-2023, OF-0972-IE-2023 y OF-01016-IE-2023. Expediente OT-052-2013.

- OF-0010-SJD-2024. Respuestas a consultas sobre aplicación de tarifa para sistemas de almacenamiento RE-0076-JD-2023. RE-0103-IE-2023. RE-0106-IE-2023. Generación Distribuida.
- RE-0006-IE-2024. Formatos y nomenclatura para presentación de informes sobre calidad de electricidad. Deroga la RIE-056.
- Consulta pública sobre modificación del procedimiento para otorgamiento de concesiones para explotar centrales de limitada capacidad al amparo de la ley 7200. OT-355-2023.
- OF-0051-IE-2024. Seguimiento CVG a la RE-0164-JD-2023.
- OF-0054-IE-2024. Aclaración formatos Calidad Electricidad, RE-0006-IE-2024.
- Correo de ARESEP, reporte de caso de conexión indebida, UVECASE.
- OF-0082-IE-2024 Solicitud cantidad de contratos de GD.
- Auto de prevención para la atención del recurso de revocatoria con apelación en subsidio interpuesto por la compañía nacional de fuerza y luz s.a. contra la resolución RE-0006-IE-2024 del 18 de enero de 2024 y contra el oficio OF-0054- IE-2024 del 22.
- OF-0055-SJD-2024 Respuesta oficio 2001-1454-2023, TE-Propuesta de Modernización de la estructura tarifaria de la CNFL. Referencia 2001-1147-2023, 2001-1198-2023, RE-0048-JD-2023, OF-0820-IE-2023, OF-0864-IE-2023. Expediente ET-071-2023.
- "OF-0091-IE-2024 GD APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA TARIFARIA RE-0076-JD-202.
- RELACIONADA CON LA IMPLEMENTACIÓN DE LO DISPUESTO EN LA LEY N.º 10086, LEY DE PROMOCIÓN Y REGULACIÓN DE RECURSOS ENERGÉTICOS DISTRIBUIDOS A PARTIR DE FUENTES RENOVABLES".
- TE-Actualización tarifas centros de recarga autobuses y vehículos eléctricos. ET-036-2023
- OF-0155-IE-2024 Actualización de funcionarios encargados de los diferentes enlaces con el Proceso Calidad de Electricidad-PCE.
- OF-0115-IE-2024 Reporte del Anexo 4. Generación Distribuida para los meses de octubre y noviembre del 2023.
- OF-0152-IE-2024 prórroga para entregar el 07 marzo la respuesta del OF-0115-IE-2024 ajuste de anexo 4GD oct y nov 23.
- "OF-0164-IE-2024 Certificados e informe de aceptación de muestras.
- REFERENCIA: Oficio 2011- 0070- 2024. Aceptación de muestra de medidores. Expediente OT- 052- 2013."
- Conexión indebida en Hatillo, correo de Edgar Cubero del 29-02-2024.
- "OF-0166-IE-2024 INFORMACION PARA DEPURACION DE LA BASE DE ACTIVOS FIJOS. EXP. OT- 325- 2022".
- "OF-0196-IE-2024, Evaluación de la calidad de la tensión de suministro. Capítulo IV: Variaciones de Tensión de Corta Duración. Norma técnica AR-NT-SUCAL vigente. Expedientes: OT-016-2015, OT-017-2015, OT-018-2015, OT- 019-2015, OT-020-2015, OT-021-2015, OT-022-20215 y OT- 023-2015."
- OF-0197-IE-2024 Evaluación de la calidad de la tensión de suministro. Capítulo VI: Programa de Medición. Norma técnica AR-NT-SUCAL, vigente. Expedientes: OT-016-2015, OT-017-2015, OT-018-2015, OT-019-2015, OT-020-2015, OT-021-2015, OT-022-20215 y OT-023-2015.

- "OF-0200-IE-2024 Evaluación de la calidad de la tensión de suministro. Control y mantenimiento de equipos para la evaluación de la calidad de la tensión de suministro. Norma técnica AR-NT-SUCAL, vigente. Expedientes: OT-016-2015, OT-017-2015, OT-018-2015, OT-019-2015, OT-020-2015, OT-021-2015, OT-022-20215 y OT-023-2015."
- "Evento regulatorio, convocatoria de audiencia pública, expediente IRM-001-2024, publicada en la Gaceta No. 53, sobre la propuesta de modificación parcial de la "Metodología tarifaria para la remuneración de los servicios auxiliares en el Sistema Eléctrico Nacional (SEN)" dictada mediante la resolución RE-0195-jd-2021, considerando la ley n.º 10086 y el decreto ejecutivo n.º 43879-MINAE.
- "OF-0242-IE-2024 REMISION DE LA SINTESIS DE RESPUESTAS DE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE ELECTRICIDAD AL OFICIO OF- 0091- IE-2024 SOME APLICACION DE LA METODOLOGIA TARIFARIA RE- 0076- JD- 2023, RELACIONADA CON LA IMPLEMENTACION DE LO DISPUESTO EN LA LEY N010086."
- RE-0028-IE-2024, APLICACIÓN DE OFICIO DE LA "METODOLOGÍA PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS TARIFAS DE REFERENCIA PARA PLANTAS DE GENERACIÓN PRIVADA SOLARES FOTOVOLTAICAS NUEVAS", SEGÚN LA RJD-034-2015, Y APLICACIÓN POR PRIMERA VEZ DE LO DISPUESTO EN LA REFORMA A LA METODOLOGÍA CITADA, MEDIANTE LA RE-0110-JD2023 DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 2023 ET-002-2024.
- RE-0012-JD-2024 MODIFICACIÓN PARCIAL A LA "METODOLOGÍA TARIFARIA ORDINARIA PARA EL SERVICIO DE GENERACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA BRINDADO POR OPERADORES PÚBLICOS Y COOPERATIVAS DE ELECTRIFICACIÓN RURAL", RESOLUCIÓN RJD-141-2015, DEL 27 DE JULIO DE 2015. Alcance No. 74 de la Gaceta N. 67 del 17 de abril del 2024.
- OF-0170-SJD-2024 Solicitud de ampliación de plazo de entrega de capacidad de alojamiento, según oficio 2001-0061-2024 de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz.
- OF-0197-SJD-2024 donde le trasladan al CDR el oficio 2001-0336-2024, asunto: Sugerencias de CNFL contenidas en el informe IN-0009-CDR-2023 sobre la metodología RE-0076-JD-2023 derivada de la Ley 10.086. Generación Distribuida. Expediente IRM-006-2022. ET-048-2023.
- OF-0292-IE-2024 Solicitud de Generación Distribuida GD.
- OF-0294-IE-2024 RESOLUCIÓN RE-0100-JD-2023.
- REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD PARA TODA SOLICITUD DE FIJACIÓN DE TARIFAS QUE SE PRESENTE EN LA AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LEGALES DE LOS PRESTADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LAS FIJACIONES TARIFARIAS DE OFICIO ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS. REFERENCIA: ACUERDO DE JUNTA DIRECTIVA 11-87-2023 Y OFICIO OF-0911-SJD-2023.
- OF-0293-IE-2024 Propuesta modificación anexo 11. Compraventa de excedentes de energía, 01-2001-2024-1069.
- OF-0474-RG-2024 Invitación a taller sobre participación ciudadana.
- Correo Edgar Cubero 22-04, reporte de transformador en peligro en la zona de Hatillo.
- OF-0186-IE-2024 SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LA DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA PARA LA APLICACIÓN DE LA TARIFA DE ACCESO.
- OF-0355-IE-2024 con solicitud de información sobre formulario para aplicación del capítulo 1, método de cálculo para los cargos de interconexión a las redes de distribución aplicable a los recursos energéticos distribuidos, RE-0076-JD-2023.
- Aplicación por primera vez de lo dispuesto en la reforma parcial a la metodología RE-0021-JD-2022 para plantas de generación privada eólicas existentes mediante la resolución RE-0005-JD-2024 del 29 de febrero de 2024. ET-030-2024

- Aplicación por primera vez de lo dispuesto en la reforma parcial a la metodología RE-0021-JD-2022 para plantas de generación privada hidroeléctricas existentes mediante la resolución RE-0005-JD-2024 del 29 de febrero de 2024. ET-029-2024
- Oficio OF-337-IE-2024 - SISTEMA DE INFORMACIÓN REGULATORIA (SIR) COMO SISTEMA INFORMÁTICO OFICIAL PARA LA REMISIÓN DE LA INFORMACIÓN POR PARTE DE LOS PRESTADORES
- "OF-0133-CDR-2024 RESPUESTA A LO CONSULTADO MEDIANTE EL OFICIO 7500-0150-2023, EN RELACIÓN CON LA PROPUESTA DE MODIFICACIÓN PARCIAL DE
- LA "METODOLOGÍA TARIFARIA PARA LA REMUNERACIÓN DE LOS SERVICIOS AUXILIARES EN EL SISTEMA ELÉCTRICO NACIONAL (SEN)". REFERENCIA: Oficio CNFL 7500-0150-2024. Expediente IRM-001-2024."
- Correo de Melany de la IE, formulario de revisión Anexo 11 Compra venta excedentes GTDE Y Anexo 4 GD
- OF-0379-IE-2024 LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA COMUNICACIÓN DE LO DISPUESTO POR MEDIO DE LA RESOLUCIÓN RE-0095-JD-2023 "PROCEDIMIENTO DE CAPACIDAD DE PENETRACIÓN DE DER POR CIRCUITO DE DISTRIBUCIÓN QUE SE INTEGRAN CON LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN DEL SEN".
- OF-0381-IE-2024 - Solicitud de Información Urgente sobre Medios de Comunicación que serán Utilizados por sus Representadas para Notificar a sus Abonados sobre los Racionamientos de Energía Eléctrica.
- Auto prevención al ET-079-2022, OF-0270-DGAJR-2024
- OF-0389-IE-2024 Seguimiento del del procedimiento coordinación de racionamiento del Sistema Eléctrico Nacional.
- OF-0363-IE-2024 FISCALIZACIÓN DE CENTROS DE RECARGA RÁPIDA. REFERENCIA: IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY N.º 9518, INCENTIVOS Y PROMOCIÓN PARA EL TRANSPORTE ELÉCTRICO Y DECRETO EJECUTIVO 41642-MINAE RELACIONADO CON EL FUNCIONAMIENTO DE LA RED NACIONAL DE CENTROS DE RECARGA RÁPIDA.
- RE-0003-RG-2024: Procedimientos técnicos relacionados con el Reglamento Técnico de los Servicios Auxiliares en el Sistema Eléctrico Nacional (AR-RT-SASEN), expediente OT-305-2020
- RE-0014-JD-2024. "Metodología tarifaria de referencia para plantas de Generación Privada Hidroeléctricas nuevas". Dictada mediante la resolución RJD-152-2011 y sus modificaciones RJD-161-2011, RJD-013-2012, RJD-027-2014, RJD-017-2016 Y RE-0205-JD-2021. IRM-007-2023
- OF-0312-SJD-2024 respuesta a consultas de CNFL respecto al medidor GD
- Correo de Melany 20-05-2024 Revisiones anexo 4. Generación Distribuida & Anexo 11. Compraventas excedentes.
- OF-0442-IE-2024 - Implementación anexo 11. compraventa de excedentes de energía modificado.
- Correo de Raquel Valerio el 22-05-2024 con observaciones a la respuesta sobre el OF-0355-IE-2024 formulario de costos de interconexión GD.
- OF-0448-IE-2024 – Solicitud de información relacionada con el funcionamiento de los centros de recarga de vehículos eléctricos.
- OF-0357-IE-2024 - Supervisión de la implementación de la norma técnica AR-NT-SUINAC, vigente -- Expediente: OT-004-2014.

- OF-0361-IE-2024 Supervisión del cumplimiento del despeje de redes eléctricas. Capítulo II: Condiciones Técnicas del Servicio de Distribución, artículo 8. Norma técnica AR-NT-SUCOM, vigente. Expediente OT-004-2014.
- OF-0462-IE-2024, Evaluación de la aplicación por primera vez del Procedimiento Coordinación del Racionamiento. Referencia: OT-095-2024.
- OF-0295-IE-2024 - Muestras para el cumplimiento del capítulo IX "Pruebas a medidores nuevos", de la normativa técnica vigente (AR-NT-SUMEL)
- Gaceta No. 87 del 16-05-2024, Audiencia Pública modificación parcial a la metodología 10.086, RE-0076-JD-2023, IRM-002-2024.
- Oficio RDGM-00016-SUTEL-2024, ATENCIÓN A LA DENUNCIA SOBRE REUBICACIÓN DE REDES DE TELECOMUNICACIONES Y RETIRO DE POSTERÍA EXISTENTE EN EL BARRIO PALO CAMPANA
- Encuesta sobre aspectos y actividades desarrolladas por las empresas y cooperativas de energía eléctrica que brindan el servicio de uso compartido de postería para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones. Expediente: FOR-SUTEL-DGM-CGL-00020-2024
- OF-0466-IE-2024 - Presentación virtual del Informe Anual de Calidad del Suministro de Electricidad del 2023. Ref.: Oficio OF-0399-IE-2024 del Proceso de Calidad Electricidad.
- OF-0469-IE-2024 - Evaluación de la aplicación por primera vez del procedimiento coordinación del racionamiento. Planificación de las inversiones necesarias para garantizar la atención de la demanda nacional de energía eléctrica y gestionar riesgos de racionamiento en el SEN. OT-095-2024
- Correo de Melany 31-05-2024, consultas sobre factura GD
- OF-0486-IE-2024 ENTRADA EN VIGOR RESOLUCIÓN RE-0028-JD-2024
- OF-0490-IE-2024 - Cargos Nominales Absolutos CVG 2024 Según Acuerdo de Junta Directiva ARESEP 03-04-2024. Expediente ET-103-2023.
- Informe de Calidad Electricidad
- OF-0496-IE-2024 Respuesta nota CNFL 7500-0216-2024, sobre autorización de prórroga para presentar Anexo 4 GD y Anexo 11 los días 28 de cada mes desde junio hasta diciembre 2024.
- OF-0514-IE-2024 Solicitud de reunión relacionada con la información de los centros de recarga para vehículos eléctricos. Ref.: OF-0448-IE-2024 y 7500-0213-2024
- "OF-0189-CDR-2024, Consulta sobre asignaciones de costos, activos e inversiones para el servicio de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica brindado por operadores públicos o cooperativas de electrificación rural. (RJD-139-2015, RJD-140-2015 Y RJD-141-2015). REFERENCIA: PIRM-002-2023, PIRM-003-2023, PIRM-004-2023."
- "OF-0532-IE-2024-Remisión de sellos retirados de los sistemas de medición monofásicos, en los meses de febrero a mayo del 2024. convenio UCR-ARESEP-FUNDEVI.
- Referencia: Oficios CELEQ-UVECASE-0010-2024,0016-2024,0020-2024 y 0021-2024 - Expediente OT-178-2022."
- RE-0043-JD-2024 Procedimiento para determinar la capacidad de penetración segura de energías renovables variables en el Sistema Eléctrico Nacional
- RE-0045-IE-2024 Aplicación por primera vez de lo dispuesto en la reforma parcial a la metodología RE-0021-JD-2022 de plantas Hidroeléctricas existentes aprobada por la Junta Directiva por medio de la resolución RE-0005-JD-2024 DEL 29 de febrero de 2024
- OF-0565-IE-2024 - Certificados e informe de aceptación de muestras. - OT-052-2013
- Boletín Mercado Eléctrico Nacional 2023- ARESEP- MINAE

- Correo Edgar Cubero 22-04, reporte anónimo de un posible uso ilícito de energía.

Acción: Actualización de medios de comunicación semestral hacia la ARESEP:

Acciones al I semestre del año 2024: Desempeño 100,00%, (programado 50,00% real 50,00%).

Se emite el oficio 2011-0092-2024 de fecha 29 de febrero 2024, por parte de la Unidad Tarifas y Normativa Regulatoria, con borrador de nota a la Dirección Estrategia Empresarial CNFL, con el tema: Gestión ante la ARESEP, solicitud de listado actualizado de enlaces y reunión de acercamiento.

Se realiza reunión virtual de acercamiento.

Ofrecimiento de socialización con la ARESEP, ante cambios de analistas de procesos del Regulador:

Acciones al I semestre del año 2024: desempeño 100,00% (programado 50,00% real 50,00%).

Solicitud de listado de encargados y analistas de procesos ARESEP.

Acciones al I semestre del año 2024: desempeño 100,00% (programado 50,00% real 50,00%).

Seguimiento al plan de trabajo de Gestión Tarifaria.

Acciones acumuladas al I semestre del año 2024: Desempeño 100,00% (programado 49,98% real 49,98%).

Plan de Gestión Tarifaria:

Para este mes se atendieron las actividades programadas del Plan de Gestión Tarifaria excepto algunas del plan de valorización. El porcentaje programado es de un 8,99% y el real 7,79% el acumulado real es de un 51,41% vrs al programado 54,14%.

Plan de valorización de la liquidación 2023 y de la formulación 2025:

El Área Tarifas de la Unidad Tarifas y Normativa Regulatoria, solicitó mediante oficio 2012-0015-2024 y 2012-00225-2024, las bases de datos al Área Contable y los formularios para el debido complete de información; por medio de correo electrónico recibe la información del listado de cuentas regulatorias para previa revisión.

Se recibieron las bases de datos, por parte del Área Contable y los analistas tarifarios procedieron con las revisiones y conciliaciones con los Estados Financieros, además se revisaron los formularios con los gastos al mes de diciembre 2023 y se confeccionó el archivo de trazabilidad de Objeto de gasto -Comprobante de diario OG-CD y Objeto de gasto- Contabilidad Regulatoria OG-CR. Además, se realizó la revisión de mercado y el de otros ingresos. Por parte de ICE se remitieron las premisas económicas.

Siguiendo la Estrategia, se confeccionó un informe con datos reales al cierre del periodo 2023 mostrando varios escenarios tarifarios que se revisaron y valoraron en conjunto con la Dirección Administración y Finanzas y Dirección Estrategia Empresarial, dicha información será presentada a la Gerencia para la toma de decisiones.

Se cumplió con todas las actividades del plan de liquidación y de formulación programadas en un 3,97% y el real 3,97%, se trabajó en la actividad de actualización de fichas de registro de liquidación y en las premisas económicas en formulación.

La diferencia en la meta obedece a que las actividades del plan de trabajo de formulación 2,5-2,6; 3,2-3,3-3,4; las subactividades de los puntos 5,6,7,8 programadas en el mes de junio fueron trasladadas para atenderse en los próximos meses. Se extendió el plazo para atender estas actividades ya que se presentó ante la Gerencia mediante la nota 2012-114-2024 el Informe de valoración tarifas eléctricas del sistema de distribución correspondiente para el II semestre del año 2024 y el 2025 de fecha 30 de junio 2024, del Área de Tarifas, para la Unidad de Tarifas y Normativa Regulatoria, para someter a conocimiento del Consejo de Administración su criterio sobre el proceder de la entrega del Estudio Tarifario.

Al cierre del semestre se atendieron las actividades 2.5 y 2.6 con la información remitida por parte de Área Contable con la carga de datos, además en el mes junio se recibió el insumo de la actividad 3.2 y 5.2.

Las acciones que no se han ejecutado obedece a que las actividades del plan de trabajo de formulación 3,3-3,4;4.3, 5.4, 5.5., 7.1 y las actividades de los puntos 8 y 10 son trasladadas para atenderse en los próximos meses.

Como complemento a este Plan, por parte de ARESEP se recibe la respuesta de los recursos de revocatoria con apelación en subsidio, presentado por la CNFL mediante las resoluciones RE-048-IE-2024, RE-049-IE-2024 y RE-047-IE-2024, debido a que su aprobación fue parcial, se procedió a enviar los emplazamientos respectivos a la Junta Directiva de la ARESEP.

Plan de Modernización Tarifaria:

Se continua con el monitoreo de la tarifa generación distribuida, de acuerdo a lo solicitado por ARESEP, se continua con el seguimiento de readecuación RIE-089-2016 con respecto al anexo 11; Coordinación con el Área de Contabilidad para el seguimiento de la separación de cuentas de generación distribuida y readecuación del mercado con las nuevas variables aprobadas a partir de enero 2024, actualización Mercado Vigente CNFL con los clientes de generación distribuida; Valoración de la propuesta de generación distribuida vigente 2024-2026; Seguimiento con la Dirección Comercialización, en la entrada en vigencia de la tarifa por parte de la CNFL; seguimiento del comportamiento del mercado de los Centros de Recarga de los vehículos eléctricos.

Se da seguimiento al punto 5.4 sobre el análisis de tarifas no residenciales en baja tensión por periodos horarios, revisando y validando la información remitida y generando los clientes en baja tensión, se da revisión de la información remitida con los perfiles de carga de Generación Distribuida GD, además, se da seguimiento a los costos de generación distribuida, sin embargo a la fecha permanece igual, por cuanto ARESEP no ha incorporado las cuentas de generación distribuida en el catálogo, se gestiona reunión de seguimiento de tarifa prepago y se da el seguimiento del comportamiento del mercado sobre los centros de recarga.

Se atiende el ET-046-2024 sobre el Estudio Ordinario de oficio para la aplicación de la metodología tarifaria del "Capítulo 1: Método de Cálculo para la fijación de los cargos por interconexión de las redes de distribución aplicable a los recursos energéticos distribuidos", según dispuesto en la RE-0076-JD-2023.

A la fecha se cuenta con el mercado actualizado, incorporando en el Mercado Vigente CNFL los clientes de generación distribuida, además se cumple con el envío del Anexo 11 con respecto a las Compras de Excedentes de Generación Distribuida, con las modificaciones solicitadas por la ARESEP.

Tarifa prepago: Según cronograma de iniciativa de implementación de prepago se registra un avance del 57%. Está a la espera de la respuesta por parte de ARESEP ante la solicitud de prórroga realizada por CNFL para la implementación de la RE-046-IE-2023.

Tarifa vehículos eléctricos: Se da el seguimiento mensual del Anexo 9 para este mes, adicionalmente el Área Tarifas le da la atención al OF-0514-IE-2024, donde la ARESEP solicita reunión presencial en las instalaciones de la CNFL sobre los centros de recarga con respecto a la información relacionada con el funcionamiento y las fallas de los centros de recarga para vehículos eléctricos en referencia al OF-448-IE-2024, también se atiende la fiscalización de dos centros de recarga con el personal del ARESEP, Dirección Transformación de Gestión Tecnológica y el Área Tarifas.

Se procedió a revisar la información para actualizar el informe tarifa vulnerabilidad, según la respuesta de la Dirección Comercialización sobre las variables de tarifa con relación a información generada de Query Builder, dicha información se incorporó en el documento Word, además se realiza la actualización de puntos relevantes a la tarifa como antecedentes, definiciones subsidios, subvención y diversos ejemplos a nivel internacional.

Con respecto a la tarifa de baja tensión se revisó, por parte de jefatura de Unidad, el informe realizado por el equipo de trabajo del Área Tarifas sobre la investigación realizada de las empresas

internacionales que cuenta con este tipo de tarifa, además se realiza una Sesión de Trabajo para revisar la información solicitada de los perfiles carga de manufactura remitidos por la Dirección Distribución para dar seguimiento a la estructuración de esta tarifa.

Se identificaron los clientes con consumos mayores y menores a 3000 kWh, se revisaron los perfiles de carga, identificando la hora máxima de consumo e identificación por negocio y se generó el consumo mensual según actividad, además se realizó una Sesión de Trabajo con la jefatura en donde solicita realizar la identificación de datos por actividad según tipo de tarifa TMtb, TCB, TCO y TMT.

Tabla 16. REPI-09-03-01 Sostenibilidad financiera

Riesgo identificado:	REPI.09-03-01 Sostenibilidad financiera	Indicador:	IP.09-01 Porcentaje cumplimiento de las metas del plan de modernización del modelo tarifario.	Nivel riesgo residual:	Extremo
Tratamiento	Velar por el cumplimiento del equilibrio económico del servicio regulado. Implementación Normativa Legal.				
Acción:	Implementar las acciones asociadas a la modernización de la estructura tarifaria. Aplicación de normativa legal vigente recursiva.				
Dependencia ejecutora:	Unidad de Tarifas y Normativa Regulatoria.				

Fuente: Unidad de Tarifas y Normativa Regulatoria.

Tratamiento: Implementar las acciones asociadas a la modernización de la estructura tarifaria.

Acciones al I semestre del año 2024: Desempeño 100,00%, (programado 36,37% real 36,37%).

Acción: Se inicia con las actividades programadas entre las cuales se encuentran el seguimiento a las tarifas de Generación Distribuida, tarifa Prepago y la tarifa de Vehículos Eléctricos.

Generación Distribuida: Monitoreo de las tarifas de generación distribuida de acuerdo con lo solicitado por ARESEP, cumplimiento del Anexo 11 de ARESEP; Coordinación con el Área de Contabilidad para el seguimiento de la separación de cuentas de Generación Distribuida y Readecuación del mercado con las nuevas variables, actualización Mercado Vigente CNFL con los clientes de generación distribuida; valoración de la propuesta de generación distribuida vigente 2024-2026.

Se atiende el OF 0186-IE-2024 enviado por ARESEP, solicitando información a la Dirección Comercialización para la generación de los perfiles carga, también se dio seguimiento al cumplimiento de la información del Anexo 11- Compra venta excedentes de Generación Distribuida correspondiente al mes de febrero 2024; además, se da seguimiento a los costos de generación distribuida, sin embargo, a la fecha permanece igual, por cuanto ARESEP no ha incorporado las cuentas de generación distribuida en el catálogo.

Se cuenta con el mercado actualizado, incorporando a los clientes de generación distribuida, por otra parte, se revisa la Adenda para ejecutar compensación de excedente como seguimiento con la Dirección Comercialización al plan de implementación de compras de excedentes.

Se da la atención al OF-0355-IE-2024 enviado por ARESEP, donde se solicita a las dependencias los insumos para remitir la información solicitada, se da seguimiento por medio de correo de la solicitud de ARESEP de la revisión de los formularios de los Anexos 4 y 11. Además, se da seguimiento a los costos de generación distribuida para este mes, sin embargo, a la fecha permanece igual, por cuanto ARESEP no ha incorporado las cuentas de generación distribuida en el catálogo.

Se da la atención al OF-0355-IE-2024 enviado por ARESEP mediante oficio 2012-0093-2024 Evento regulatorio OF-0355-IE-2024, de fecha 14 de junio 2024, del Área de Tarifas, para la Unidad de Tarifas y Normativa Regulatoria. Presentación de formulario con la información regulatoria requerida para la aplicación del capítulo 1: Método de cálculo para los cargos de interconexión a las redes de distribución aplicable a los recursos energéticos distribuidos. RE-0076-JD-2023. OT-355-IE-2024

donde solicita la actualización de la información del formulario para el capítulo 1 sobre los cargos de interconexión.

En el tema de compraventa excedente con la Dirección Comercialización se da el seguimiento de la presentación del Anexo 11, como complemento a este tema se da la atención a oficio OF-0442-IE-2024 donde se realiza unas modificaciones al anexo 11 donde se solicita incorporar información nueva que es atendida en conjunto con la Dirección Comercialización mediante el oficio 2012-0111-2024, OF-0442-IE-2024. Implementación Anexo 11 Compraventa de Excedentes de Energía modificado, del 29 de junio 2024 del Área de Tarifas, para la Unidad de Tarifas y Normativa Regulatoria, debido a esto se actualiza la ficha de registro con los nuevos requerimientos.

Atención al ET-046-2024 sobre el Estudio Ordinario de oficio para la aplicación de la metodología tarifaria del "Capítulo 1: Método de Cálculo para la fijación de los cargos por interconexión de las redes de distribución aplicable a los recursos energéticos distribuidos", según dispuesto en la RE-0076-JD-2023

Tarifa prepago: Seguimiento de la entrada en vigor de esta tarifa con la Dirección Comercialización, se gestiona por medio de oficio 7500-0123-2024 de dicha Dirección la solicitud de prórroga a diciembre del 2024, Implementación Tarifa Residencial Prepago según lo dispuesto en la Resolución RE-0046-IE-2023. ET-019-2023.

De conformidad con el cronograma de iniciativa de implementación de prepago, se registra un avance del 57,00%. Se está a la espera de la respuesta por parte de ARESEP ante la solicitud de prórroga realizada por CNFL para la implementación de la RE-046-IE-2023.

Tarifa vehículos eléctricos: Seguimiento del comportamiento del mercado (anexo 9) sobre los centros de recarga. El Área Tarifas le da la atención al OF-0448-IE-2024 donde la ARESEP solicita información relacionada con el funcionamiento y las fallas de los centros de recarga para vehículos eléctricos, se atiende mediante oficio 2, 012-113-2024, Atención OF-0448-IE-2024. Solicitud de información relacionada con el funcionamiento de los Centros de Recarga para Vehículos Eléctricos-CNFL-2011-0000-2024. El Área Tarifas le da atención al OF-0514-IE-2024 donde la ARESEP solicita reunión presencial en las instalaciones de la CNFL, sobre centros de recarga con respecto a la información relacionada con el funcionamiento y las fallas de los centros de recarga para vehículos eléctricos en referencia al OF-448-IE-2024, también se atiende la fiscalización a dos centros de recarga con el personal del ARESEP, Dirección Transformación de Gestión Tecnológica y el Área Tarifas.

Modernización Tarifaria: se inicia con la Actualización Mercado Vigente CNFL con las estructuras tarifarias vigentes aprobada por ARESEP.

La Gerencia General remite Oficio 2001-0249-2024 de fecha 23 de febrero con el asunto: TE-Propuesta de Modernización de la estructura tarifaria de la CNFL. Referencia 2001-1147-2023, 2001-1198-2023, 2001-1454-2023, RE-0048-JD-2023, OF-0820-IE-2023, OF-0864-IE-2023 y OF-0055-SJD-2024. Expediente ET-071-2023. CNFL-2001-0249-2024.

El punto 5.1 permanece igual porque ya se había actualizado las estructuras tarifarias en los meses anteriores y no se han modificado, además se da el adelanto de la actividad 5.4. sobre el Análisis de tarifas no residenciales en baja tensión por periodos horarios, con la generación de la base de datos de clientes (CLQ) identificando los clientes para solicitud respectiva de los perfiles de carga.

Se gestiona reunión de seguimiento de tarifa prepago con la Dirección Comercialización, donde se explica todo el proceso que se ha gestionado para la implementación de dicha tarifa y las actividades que faltan para su inicio en marcha.

Se revisa la información para actualizar el informe tarifa vulnerabilidad, según la respuesta de Dirección Comercialización sobre las variables de tarifa con relación a información generada de Query Builder, dicha información se incorporó en el documento Word además se realiza la actualización de puntos relevantes a la tarifa como antecedentes, definiciones subsidios subvención y diversos ejemplos a nivel internacional.

Con respecto a la tarifa de baja tensión se revisó por parte de jefatura de Unidad el informe realizado por el equipo de trabajo del Área Tarifas sobre la investigación realizada de las empresas internacionales que cuenta con este tipo de tarifa, además se realiza una Sesión de Trabajo para revisar la información solicitada de los perfiles carga de manufactura remitidos por la Dirección Distribución para dar seguimiento a la estructuración de esta tarifa.

Se identifican los clientes con consumos mayores y menores a 3000 kWh, se revisaron los perfiles de carga, identificando la hora máxima de consumo e identificación por negocio y se generó el consumo mensual según actividad, además se realizó una Sesión de Trabajo con la jefatura en donde solicita realizar las identificaciones de datos por actividad según tipo de tarifa Tmb, TCB, TCO y TMT.

Tratamiento: Aplicación de normativa legal vigente recursiva.

Acciones al I semestre del año 2024: Desempeño 100,00%, (programado 49,98% real 49,98%).

La CNFL presenta un recurso contra la RE-0006-IE-2024 Formatos y nomenclatura para presentación de informes sobre calidad de electricidad. Deroga la RIE-056. Se presenta ante la ARESEP el 23-01-2024, Referencia oficios de la Gerencia General 2001- 0072-2024 y oficios internos de la Unidad Tarifas y Normativa Regulatoria 2011-0033-2024 y 2011-0030-2024 y 2011-0027-2024.

Tabla 17. REPI-10-02-01 Climático

Riesgo identificado:	REPI.10-02-01 Climático	Indicador:	IP.10-02 cumplimiento de metas de los indicadores de calidad de energía.	Porcentaje	Nivel riesgo residual:	Extremo
Tratamiento		Evaluación de la continuidad del suministro eléctrico.				
Acción:		Elaborar y emitir los informes de continuidad del suministro eléctrico.				
Dependencia ejecutora:		DDE: Dirección Distribución de la Energía.				

Fuente: Dirección Distribución de la Energía.

Evaluación de la continuidad del suministro eléctrico.

Acciones acumuladas al I semestre del año 2024: Desempeño 100,00%, (programado 100,00%, Real 100,00%).

A partir del mes de junio hay un cambio significativo en el seguimiento de los indicadores calidad y continuidad del servicio eléctrico, se descontinúan los indicadores Frecuencia de Interrupciones Momentáneas FIN; Frecuencia de Interrupciones Temporales FIT y Frecuencia de Interrupciones Prolongadas FIP, en su lugar los nuevos parámetros son: Frecuencia Promedio de la Interrupciones FPI y Duración Promedio de las Interrupciones DPIR.

Lo anterior de conformidad con los oficios 6001-0155-2024, Solicitud de cambio de indicadores de contribución FIM, FIT, FIP por DPIR y FPI para el año 2024, de fecha 13 de junio 2024, Dirigido al Dirección Estrategia Empresarial, donde se indica:

“ Se solicita el visto bueno para incorporar los indicadores Frecuencia de Promedio de Interrupciones (FPI) y Duración Promedio de Interrupciones (DPIR) como indicadores de contribución, en sustitución de los indicadores Frecuencia de interrupción momentánea (FIM), Frecuencia de interrupciones temporales (FIT) y Frecuencias de interrupciones prolongadas (FIP), los cuales impactan directamente al objetivo estratégico empresarial *OE.10 Modernizar los sistemas de producción y distribución de la empresa, al 2027.*

El FPI y el DPIR son indicadores de confiabilidad más utilizados, y los más conocidos homologables con el System Average Interruption Frequency Index SAIFI y el Customer Average Interruption Duration Index CAIDI según el estándar IEEE 1366-2012 para aplicación de indicadores de confiabilidad en las distribuidoras eléctricas. Adicionalmente estos indicadores son obtenidos para efecto comparativo en estudios CIER y otras organizaciones nacionales e internacionales.”

Y la respuesta mediante oficio 7320-0145-2024 Respuesta, Solicitud cambio indicadores contribución, de fecha 31 de junio 2024 de la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, a la Dirección Distribución de la Energía, que indica lo siguiente:

“En atención al oficio 6001-0155-2024, en el cual solicita el visto bueno para incorporar los indicadores Frecuencia de Promedio de Interrupciones (FPI) y Duración Promedio de Interrupciones (DPIR) como indicadores de contribución, en sustitución de los indicadores Frecuencia de interrupción momentánea (FIM), Frecuencia de interrupciones temporales (FIT) y Frecuencias de interrupciones prolongadas (FIP), se informa que, según consta en la minuta número 423-2024 de la reunión de la Dirección Estrategia Empresarial celebrada el 25 de abril del presente, en donde se valoró realizar la sustitución de los indicadores de contribución, por los indicadores de desempeño del sistema de distribución indicados, los cuales son de interés del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE). Dado lo anterior, se ratifica el acuerdo tomado en la sesión ordinaria del 23 de junio del año en curso, que decía que, a partir del mes de junio, se reportarán como indicadores de contribución, los indicadores DPIR y FPI; los otros indicadores se llevarán a lo interno de la Dirección Distribución, como indicadores de tercer nivel.

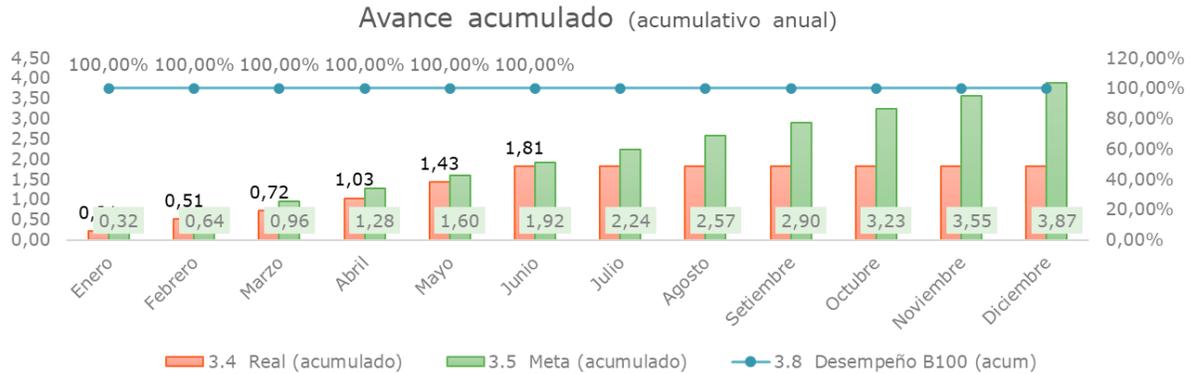
Por lo tanto, a partir del informe correspondiente al mes de junio, se podrán ingresar los datos relativos a estos nuevos indicadores DPIR y FPI en el Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG).”

- **Frecuencia Promedio de Interrupciones.**

Acciones acumuladas al I semestre del año 2024: Como se muestra el gráfico 4, el valor obtenido para el mes de junio es REGULAR, es un mes destacado por la entrada de las lluvias constantes producto del ingreso del efecto climático de La Niña, los circuitos con el FPI más altos fueron: Calle Fallas (3,43 veces), Río Azul (3,19 veces), Verbena (3,64 veces), Brasil (2,58 veces), San Rafael (2,39 veces). Los circuitos con mayor variación intermensual (con respecto al mes anterior) fueron: Río Azul y Calle Fallas. EL FPI de Calle Fallas fue afectado por las fuertes lluvias, el de Río Azul por maniobras de operación Reconstrucción Integral de la Red de Distribución Eléctrica RIDE, Verbena a causa de daño de aislamiento y caída de árbol, Brasil a causa de salidas por vegetación y desconocidas, finalmente en el caso de San Rafael las interrupciones son por causa desconocida ha ido desmejorando al cierre del semestre, se envía a revisar el estado de la afectación en el circuito. Importante hay que destacar en forma general que para este mes empieza a presentarse con mayor frecuencia las operaciones por RIDE para la remodelación de la infraestructura eléctrica del sector de Curridabat y San Pedro.

Resumen de los resultados acumulado del Indicador al I Semestre: Es BUENO (100,00%), entre los circuitos con FPI más altos al corte semestral son Brasil (11,59 veces), Ciudad Colón (10,91 veces) Santa Ana Sur (9,20 veces), Verbena (8,64 veces), INA (8,31 veces), Calle Fallas (8 veces) y San Rafael (8 veces) Los circuitos reincidentes en los meses fueron controlados, dentro de las variables que se pueden predecir, se continua con la priorización importante de la poda y los trabajos de mantenimientos en horas extraordinarias para ayudar a mitigar el avance acumulado de afectación de vegetación. Al ser un fenómeno de acumulación se requiere de tiempo para recuperar el nivel óptimo. Como acciones a realizar se procede a iniciar con el estudio detallado semestral del comportamiento del FPI para determinar los circuitos críticos que requieren atención prioritaria.

Gráfico 4. Frecuencia Promedio de Interrupciones FPI Acumulado.



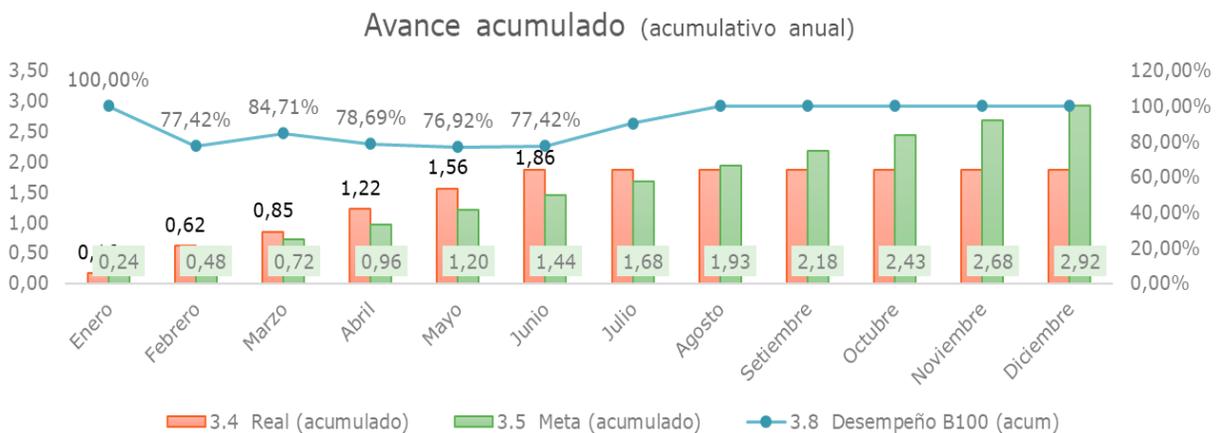
Fuente: Dirección Distribución de la Energía

- Duración promedio de las Interrupciones DPIR.

Acciones acumuladas al I semestre del año 2024: tal y como puede apreciarse en el gráfico 5, el valor obtenido para el mes de junio es BAJO, es un mes destacado por la entrada de las lluvias constantes producto del ingreso del efecto climático de La Niña, los circuitos con DPIR más altos fueron: Anonos-Ayala (4,66 horas), La Verbena (4,22 horas), Reforma (2,7 horas). Los circuitos con mayor variación intermensual (con respecto al mes anterior) fueron: Ayala y Verbena.

El DPIR de Ayala fue afectado por las interrupciones del reconector Jacks por una interrupción por poste chochado y la otra para reparación por aislamiento dañado. El circuito de Verbena fue afectado por un daño de aislamiento, en total 83 min y la caída de un árbol para un tiempo indisponible de servicio de 111 min. En el caso de Reforma la afectación del DPIR fue debido a una interrupción de 126 min a causa de unas cañas de bambú. Hay que destacar en forma general que para este mes empieza a presentarse con mayor frecuencia las operaciones por Reconstrucción Integral de la Red de distribución Eléctrica RIDE para la remodelación de la infraestructura eléctrica del sector de Curridabat y San Pedro.

Gráfico 5. Duración Promedio de las Interrupciones Acumuladas.



Fuente: Dirección Distribución de la Energía

Resumen de los resultados acumulados del Indicador al I Semestre: Es BAJO (77,42%), entre los circuitos con DPIR más altos por causa interna al corte semestral son Ciudad Colón (12,98 horas), INA (9,83 horas), San Juan (6,01 horas) y Barreal (5,61 horas), Brasil (4,98 horas), Guadalupe 2 (4,82 horas), Santa Bárbara (4,54 horas), Primer Amor (4,45 horas), Santa Ana Sur (4,04 horas).

Los circuitos reincidentes en los meses fueron controlados, dentro de las variables que se pueden predecir, se continua con la priorización importante de la poda y los trabajos de mantenimientos en horas extraordinarias inclusive para ayudar a mitigar el avance acumulado de afectación de vegetación. Al ser un fenómeno de acumulación se requiere de tiempo para recuperar el nivel óptimo. Como acciones a realizar se procede a iniciar con el estudio detallado semestral del comportamiento del DPIR para determinar los circuitos críticos que requieren atención prioritaria.

El análisis general de ambos indicadores muestra que:

- El desempeño acumulado semestral es regular, los circuitos reincidentes en los meses fueron controlados, dentro de las variables que se pueden predecir, se continua con la priorización importante de la poda y los trabajos de mantenimientos en horas extraordinarias inclusive para ayudar a mitigar el avance acumulado de afectación de vegetación. Al ser un fenómeno de acumulación se requiere de tiempo para recuperar el nivel óptimo. Como acciones a realizar se procede a iniciar con el estudio detallado semestral del comportamiento del DPIR para determinar los circuitos críticos que requieren atención prioritaria.

Tabla 18. REPI 10-02-02 Operacional

Riesgo identificado:	REPI.10-02-02 Operacional	Indicador:	IP.10-02 Porcentaje cumplimiento de metas de los indicadores de calidad de energía.	Nivel riesgo residual:	Alto
Tratamiento	Control de los indicadores de continuidad ¹.				
Acción:	Plantear acciones preventivas o correctiva de las desviaciones de los indicadores de continuidad.				
Dependencia ejecutora:	DDE: Dirección Distribución de la Energía.				

Fuente: Dirección Distribución de la Energía.

Nota 1: Frecuencia promedio de las Momentáneas FIM; Frecuencia de las Interrupciones Temporales FIT y Frecuencia de la Interrupciones Prolongadas FIP.

Tratamiento: Control de los indicadores de continuidad.

Acciones al I semestre del año 2024: Desempeño (programado 100,00%, real 100,00%)

Se presenta el análisis de las causas de las interrupciones, en el Informe Evaluación Continuidad en Media Tensión, al cierre del I semestre del año 2024 del cual se extrae lo siguiente:

Aclaraciones y observaciones.

Para llevar a cabo este análisis, se aplicaron los criterios de filtrado que aseguren la exhaustividad y precisión en la recopilación de los datos sobre las interrupciones. Asimismo, se recurre a criterios técnicos estipulados por la normativa (AR-NT-SUCAL), los cuales serán expuestos detalladamente en esta sección.

Aclaraciones generales y de filtrado:

- Se encuentran exentos los incidentes que fueron codificados con la causa "Pérdida de alimentador" y todas sus variantes.
- Se toman en cuenta los incidentes codificados como "recierres".
- Se encuentran exentos temporalmente los incidentes de nivel 4.

Clasificación de las interrupciones por ubicación o nivel topológico:

- Nivel 1: A nivel del interruptor principal de cada circuito alimentador o a nivel de las barras de MT de las subestaciones de distribución (interruptor ubicado en la subestación).
- Nivel 2: A nivel de ramales, equipados con protecciones de operación automática o remota (Reconectores).
- Nivel 3: A nivel de ramales, equipados con protecciones de reposición manual (secciones).
- Nivel 4: A nivel de transformadores de distribución (redes de baja tensión).

Clasificación de las interrupciones por duración:

- Momentáneas: Menor o igual a un minuto.
- Temporales: Superior a un minuto e inferior o igual a cinco minutos.
- Prolongadas: Superior a cinco minutos.

Una vez realizados los análisis respectivos, podemos identificar que la mayor cantidad de incidentes presentados durante los meses de abril a junio 2024

Tabla 19. Incidentes registrados que afectaron la continuidad del servicio

Periodo	Cantidad de Incidentes Nivel 3	Tiempo en minutos N 3	Cantidad de Incidentes Nivel 2	Tiempo en minutos N 2	Cantidad de Incidentes Nivel 1	Tiempo en minutos N 1
Abril	313	63.996	112	3.507	159	1.658
Mayo	323	59.733	111	2.882	153	3.017
Junio	346	82.716	103	3.455	129	1.767
Totales	982	206.445	326	9.844	441	6.442

Respecto al análisis de causas, se puede definir que las principales causantes de incidentes son: desconocidas o no programadas, climatológicas, flora y fauna, las cuales coinciden de manera general como las causas más repetitivas y con mayor duración, en cada uno de los niveles.

En cuanto a los elementos con mayores afectaciones:

Nivel 1:

Santa Ana Sur y Santa Barbará; principalmente sus interrupciones se deben a causas desconocidas, sin embargo, también se debe tomar en cuenta que ambos circuitos se vieron afectados por las salidas asociadas al esquema de baja frecuencia. Adicionalmente en Santa Barbará, se estuvo realizando, mediante la orden de trabajo operaciones del Centro de control de Energía OPCCE127-24, el mantenimiento preventivo al interruptor Porrosatí - Santa Bárbara, por parte del Proceso Mantenimiento de Subestaciones y el mantenimiento preventivo al circuito principal por parte del Proceso Mantenimiento de Redes Aéreas; lo cual coincide con las interrupciones de suspensión programada de servicio.

Reforma se vio principalmente afectado por factores climáticos propios de la época; Piedades principalmente por temas de causas desconocidas; en el caso de Patarrá se tuvieron principalmente afectaciones por temas climatológicos y maniobras de reparación por parte de averías, así como la atención de la contingencia del 09/05/24; San Marino se vio afectado por causas desconocidas, maniobras a causa de los proyectos Reconstrucción Integral de la Red de Distribución Eléctrica RIDE, y al igual que Patarra por el tema de la atención a la contingencia; finalmente San Juan, se vio afectado por una situación de líneas primarias reventadas.

San Rafael se vio principalmente afectado por factores desconocidos y atención de pequeñas averías por agentes internos; Scott principalmente se vio afectados por temas de recierres y atención de operaciones del Centro de Control de Energía OPCCE; en el caso de Santa Barbará la mayor afectación fue por situaciones de primarios reventados, seguido por un par de factores climatológicos y algunos desconocidos; y finalmente La Verbena.

Nivel 2:

Llano Grande y Tarbaca, es debido principalmente a incidencias por flora, ya que esta zona se destaca por la alta vegetación que se encuentra cercana a la red de distribución; en el caso del Reconector Salitral principalmente se vio afectado por un tema de trabajos de otras empresas, debido a que una empresa privada realizaba corte de árboles y cayeron sobre líneas.

Reconector La Cañada principalmente se ve afectado por temas de recierres, flora y climatología; en el caso del Reconector El Beneficio se debe a la atención de la operación del Centro de Control de Energía (OPCCE 149-24), en la cual se debía realizar mantenimiento preventivo en La Isla y Los Sitios de Moravia; Reconector Liceo del Sur se vio afectado por una situación de primarios reventados; y finalmente Reconector Jericó se debe a la atención de la operación del Centro de Control de Energía (OPCCE 140-24) en la cual se requería realizar el cambio de 6 vanos de conductor primario frente a la plaza de el Llano de Desamparados, así como afectación por vegetación sobre el circuito principal.

Reconector La Máquina principalmente se ve afectada por temas climatológicos, seguidos por recierres y afectaciones desconocidas, así como atención de una pequeña avería por agentes internos; en el caso del Reconector Rancho Redondo su afectación fue principalmente por temas de recierres y una situación con un árbol; para Reconector. Calcetera las afectaciones responden principalmente a recierres y causas desconocidas, así como una situación con un árbol, en Reconector San Ramón las afectaciones son por factores climatológicos, recierres y atención de pequeñas averías por factores externos; finalmente para el Reconector Llano Grande la mayor afectación fue una situación de atención de un árbol y recierres.

Nivel 3:

Para las secciones F-80161, F-6035 y F-4067, la mayoría de las afectaciones son debido a temas de vegetación, fauna (aves) y climatología, sin embargo, también se debe tomar en cuenta la sub causa de contaminación.

Para las secciones F-0501, F-0655, F-82108 y F-8466; la mayoría coinciden en que las afectaciones son debido a temas de climatología, sin embargo, también se debe tomar en cuenta elementos que hicieron contacto con la línea primaria tales como vegetación y fauna (aves).

Para las secciones F-0501, F-8873, F-3059, F-6032 y F-4637; la mayoría coinciden en que las afectaciones son debido a temas de climatología, sin embargo, también hay un par de atenciones por temas de vegetación.

Basándonos en los datos detallados del comportamiento del sistema eléctrico en los meses de abril-junio 2024 y las variaciones mensuales correspondientes, se proponen las siguientes recomendaciones, con el fin de mejorar la confiabilidad y eficiencia del sistema eléctrico de distribución en media tensión de la CNFL, garantizando un suministro eléctrico continuo y confiable para los usuarios finales:

1. Enfoque en puntos o elementos críticos:

- Se recomienda prestar atención al comportamiento del circuito Santa Ana Sur, debido al tema de las causas desconocidas. En el caso de Santa Barbará se dará seguimiento al comportamiento durante los próximos meses, como medida posterior a la atención del interruptor y circuito. En el caso de los Reconectores Llano Grande y Tarbaca, se

recomienda la atención oportuna de la vegetación, para reducir en gran medida las afectaciones presentadas a los clientes de estas zonas.

- Se recomienda prestar atención al comportamiento del circuito Piedades, debido al tema de las causas desconocidas. En el caso del resto de elementos top a nivel 1 y 2, se recomienda mantener la continua vigilancia debido a que gran parte de las interrupciones son por climatología (agentes no controlables). El resto de las interrupciones se deben a causas controladas como atención de operaciones del Centro de Control de Energía OPCCE por mantenimientos preventivos o proyectos de inversión Reconstrucción Integral de la Red de Distribución Eléctrica RIDE.
- Se recomienda prestar atención al comportamiento del circuito San Rafael y Scott, debido al tema de las repetitivas causas desconocidas y recierres.

2. Análisis de causas repetitivas:

- Se recomienda la valoración puntual de las secciones top, debido que, para este mes, varias de ellas se vieron afectadas por temas de aves, por lo cual puede ser importante la colocación de nuevos elementos protectores de fauna en estas zonas. Adicionalmente reforzar el tema de la atención de la vegetación, a nivel 2 y 3 del sistema.
- Se recomienda la valoración puntual de las secciones top, debido que, para este mes, varias de ellas se vieron afectadas por temas climatológicos, por lo cual puede ser importante la revisión de los correspondientes sistemas de puesta a tierra, así como aislamientos de la línea primaria. Adicionalmente mantener la atención de la vegetación controlada, ya que factores como el viento o lluvia, pueden aumentar la incidencia de estos elementos sobre las líneas.
- Adicionalmente mantener la atención de la vegetación controlada, ya que factores como el viento o lluvia, pueden aumentar la incidencia de estos elementos sobre las líneas; finalmente prestar atención el aumento en las averías causadas por la fauna, para proceder con la instalación de nuevos protectores y evitar el contacto de los animales con la red.

3. Seguimiento de tendencias mensuales:

- Se mantendrá el continuo monitoreo preventivo del sistema, así como el desarrollo del análisis comparativo en búsqueda de áreas de mejora y oportunidades de intervención oportuna.

4. Refuerzo de medidas preventivas en períodos críticos:

- Se recomienda reforzar las medidas preventivas y de mantenimiento para los próximos meses considerados como críticos (épocas lluviosas y de fuertes vientos), en los cuales se puede establecer una tendencia al aumento en todos los niveles de análisis. Ya que como se pudo observar en este informe, el factor climatológico, fue el de menor incidencia.

Tabla 20. REPI 10-02-01 Inversión

Riesgo identificado:	REPI.10-02-03 Inversión	Indicador:	IP.10-02 Porcentaje cumplimiento de metas de los indicadores de calidad de energía.	Nivel riesgo residual:	Alto
Tratamiento	Plan de mantenimiento preventivo. Control del proceso de contratación. Mantenimiento Predictivo y Preventivo Red subterránea				
Acción:	1. Gestionar y ejecutar el plan de mantenimiento preventivo. 2. Revisar monitoreo de la contratación adjudicada.				

		3. Revisar plan y probablemente adecuar con metodología Mantenimiento Centrado en Confiabilidad.
Dependencia ejecutora:		DDE: Dirección Distribución de la Energía.

Fuente: Dirección Distribución de la Energía.

Desempeño al I semestre del año 2024: 100,00%.

Tratamiento: Plan de mantenimiento preventivo, control del proceso de contratación.

Mantenimiento Predictivo y Preventivo red subterránea.

Revisar plan y probablemente adecuar con metodología Mantenimiento Centrado en Confiabilidad.

Se cumple el plan de mantenimiento establecido por los cuatro Procesos que conforman el Área.

Detalle del cumplimiento de las páginas 10 a la 13, de este documento.

2.4. Valor social: Planes de tratamiento, perspectiva aprendizaje y crecimiento.

Se administran a nivel estratégico, según la valoración del nivel residual los riesgos que se ubican en nivel altos, en esta perspectiva se aplican, para el plan de tratamiento 7 riesgos, siendo: REAC 11-01-01, REAC 11-01-02, REAC 12-01-02, REAC 12-01-02, REAC 12-01-04, REAC 12-03-01 y REAC 12-03-02.

Tabla 21. REAC-11-01-01 Gobernanza y cultura

Riesgo identificado:	REAC-11-01-01 Gobernanza y cultura	Indicador:	IAC.11-01 Porcentaje cumplimiento de las metas Anuales del programa de desarrollo de habilidades blandas, gestión empresarial y liderazgo.	Nivel riesgo residual:	Alto
Tratamiento	Programa de Gestión de habilidades blandas, gestión empresarial y liderazgo.				
Acción:	Porcentaje de cumplimiento del programa de desarrollo de habilidades blandas, gestión empresarial y liderazgo.				
Dependencia ejecutora:	UCGTH: Unidad de Cultura y Gestión del Talento Humano.				

Fuente: Unidad de Cultura y Gestión del Talento Humano.

Tratamiento: Programa de Gestión de habilidades blandas, gestión empresarial y liderazgo.

Acciones acumuladas al I semestre del año 2024: Desempeño 100,00%, (Programado 49,60% real 52,60%).

Ejecución de charlas según lo programado del Programa Gestión Empresarial, a saber:

- 10 talleres Práctico de Contratación Pública.
- 3 de ciberseguridad.
- 3 de gestión Empresarial Integrada (SGI).
- 2 de accesibilidad a los servicios.
- 6 de gestión de Activos.
- 6 de género (Nivel 1).
- 2 de valor Público.

- 7 de Valores Empresariales y Código de ética corporativo.
- 3 de Gobierno de Datos.
- 2 de Gestión de la Innovación.
- 1 de planificación Estratégica, se toma en cuenta la charla brindada, por instrucción de la Gerencia a las diferentes jefaturas de la CNFL.
- 6 de Accesibilidad a los servicios (atención a la persona con discapacidad y adultos juniors).
- 2 de gestión de procesos.
- 1 de arquitectura empresarial
- 1640 de gestión de riesgos se apertura el 24 de junio por un mes
- 68 de Control Interno, se apertura por 3 meses
- 1de sensibilización de la Auditoría

Habilidades blandas

- Se apertura del curso Orientación al cliente en la plataforma Moodle para un total de 261 participantes.
- Se apertura el curso Iniciativa y Creatividad para un total de 102 participantes en la plataforma Moodle, el cierre del curso está programado para el mes de junio 2024.
- Servicio al cliente, 3 sesión presencial con la participación de 65 personas.
- Iniciativa y Creatividad: Con esta actividad se decidió abrir el curso con toda la población meta y darles un tiempo de 3 meses para que finalicen, se evidencia la participación en Moodle al mes de abril.
- Adaptabilidad al cambio: I Edición: se apertura el 16 de abril, en modalidad virtual y taller presencial el 23 de abril. La II Edición dio inicio el 24 de abril, de forma virtual y finaliza el próximo 16 de junio con el taller presencial.
- Comunicación: Talleres que se realizarán con los voceros de la CNFL, el taller programado se realizó el día 20 de marzo. Un hallazgo importante es la programación que la Unidad Comunicación Empresarial tiene para estos talleres, los próximos serán en los meses de junio, setiembre y octubre.
- Liderazgo, el diagnóstico fue realizado por el Área Gestión y Desarrollo del Talento Humano mediante la aplicación del instrumento THT. El resguardo de la información está a cargo de la UCGTH.

Tabla 22. REAC-11-02-01 Gobernanza y cultura

Riesgo identificado:	REAC-11-02-01 Gobernanza y cultura	Indicador:	IAC.11-02 Porcentaje cumplimiento de las metas de desempeño	Nivel riesgo residual:	Moderado
Tratamiento	Gestión del desempeño en la CNFL.				
Acción:	Porcentaje de cumplimiento de las metas de desempeño. Muestreo de los planes de desempeño para el periodo 2024				
Dependencia ejecutora:	UCGTH: Unidad de Cultura y Gestión del Talento Humano.				

Fuente: Unidad de Cultura y Gestión del Talento Humano.

Acciones acumuladas al I semestre del año 2024: Desempeño 95,48%, (programado 100,00%, real 95,48%).

La actividad finaliza en marzo 2024. con el resultado global del desempeño del 95,48%.

Se inicia la recepción y validación de la información de las dependencias (fichas de parametrización y evidencias) que deben remitir del plan de desempeño 2023. Completar el control de ingreso con la información de las dependencias con el detalle del envío y el número de consecutivo. Además de solicitar a las dependencias pendientes, la remisión de las fichas de parametrización y evidencias de

la información 2023, como parte del respectivo seguimiento, para asegurarnos de contar con la información veraz y oportunamente. Elaborar la base de datos para procesar los resultados de evaluación del desempeño 2023 de las dependencias en el SED (Sistema de Evaluación del Desempeño). Validación de la información final del periodo 2023, para los planes de desempeño que muestren discrepancias, esto implicó sesiones de trabajo, llamadas y correos para clarificar los resultados, para posteriormente revisar y analizar la información final del periodo 2023, solicitada a las dependencias. Resguardar la información consultada propia del seguimiento a las dependencias en el SIGED y Share Point e ingresar los datos finales del periodo 2023 en la base de datos, todos estos son esfuerzos previos que se ejecutan para validar la calidad de la información y poder procesar los resultados.

Acciones realizadas:

- Validación de la información final del periodo 2023, para los planes de desempeño que muestren discrepancias.
- Revisar y analizar la información final del periodo 2023 solicitada a las dependencias con discrepancias.
- Resguardar la información consultada propia del seguimiento a las dependencias en el SIGED (Sistema de Gestión Documental) y Share Point.
- Ingresar los datos finales del periodo 2023 en la base de datos, insumo para el procesamiento de los resultados en el SED.
- Elaborar el informe estadístico de los resultados finales.
- "Identificar la cantidad de personas evaluadas según categoría:
 - Sobresalientes.
 - Bajos.
- Realización de los informes finales de resultados del periodo 2023.
- Integración de los informes finales de los resultados por Dirección en formato Excel y PDF.
- Definir lista de los destinatarios de los informes finales de desempeño e incluir las excepciones correspondientes. Actualmente está siendo validado y revisado por las jefaturas superiores.

Actualmente el informe estadístico y los informes finales están listos, a la espera del aval de las jefaturas de Área, Unidad y Gerencia para su envío. Revisar y analizar la información final del periodo 2023 solicitada por la Unidad de todas las Direcciones y dependencias adicionales. Actualizar los informes finales de resultados con la información remitida en el análisis realizado a estas dependencias, adicionalmente con realizar los ajustes solicitados por asignación de resultados a las personas con menor tiempo en las dependencias evaluadas o bien con un mínimo de 3 meses al cierre del periodo. Redacción del correo para enviar los informes finales de desempeño, nota de resultados bajos en dos periodos consecutivos, y formato de los planes de acción. Informes finales por Dirección con los resultados consolidados de las dependencias adscritas.

Esta nota se envía a través de SIGED a la jefatura con copia al evaluado.

Se reviso al 100%, de las jefaturas evaluadas (155) obteniendo los siguientes desempeños:

Tabla 23. Desempeño de evaluación

Desempeño	
Bajo	7
Aceptable	15
Alto	47
Sobresaliente	86

Fuente: Unidad de Cultura y Gestión del Talento Humano.

En resumen, hay 148 evaluaciones positivas que representan un 95,48%.

Abril 2024: Todos los informes están listos, para comunicar el porcentaje de cumplimiento de los planes de desempeño en un nivel superior o igual aceptable, en resumen en este primer Semestre se gestionó los resultados de los planes de desempeño 2023, se solicitó evidencias, fichas de parametrización, además de análisis de los indicadores y resultados enviados, elaboración de los informes finales de resultados de forma individual y por Dirección, Informes estadístico para la administración superior, redacción de los correos para remisión y seguimientos de los resultados.

Con el visto bueno de las jefaturas superiores, el martes 30 de abril se realizó el envío de los informes finales de desempeño a cada una de las personas responsables de las dependencias sujetas a la evaluación en el periodo 2023, con copia a sus jefaturas inmediatas; por otra parte, se remitió un informe general a cada Dirección con los resultados alcanzados por las dependencias que las componen, esto se da luego de la actividad realizada el 26 de abril, en conjunto con la Unidad Comunicación Empresarial, para presentar los aportes de las Direcciones a la Estrategia Empresarial CNFL 2023-2027, y así mismo reconocer los esfuerzos del 2023 que culminaron en resultados sobresalientes para algunos compañeros y compañeras. Se realizó, también, el análisis de los desempeños bajos, y validar si los mismos tenían en dos periodos consecutivos el mismo desempeño, sin embargo para este periodo evaluado, las personas con desempeño bajos no han sido de forma consecutiva, por tal motivo, se les solicitó realizar un análisis de causas, para poder identificar los factores que incidieron en el no cumplimiento de su plan de desempeño, y por medio de un plan de acción establecer los compromisos a realizar para lograr mejorar su desempeño y alcanzar los objetivos planteados.

Muestreo de los planes de desempeño 2024

Actividades acumuladas al I Semestre: Desempeño 100,00%, (programado 30,00%, real 46,00%) Este primer semestre, con el apoyo de todo el equipo de trabajo, se alcanzó a ejecutar el seguimiento con el análisis de los planes, revisión de las evidencias y avances a 163 personas evaluadas (planes de desempeño), lo que significa que se logró un acumulado durante este periodo de evaluación del 46,00%, es decir hemos logrado con grandes esfuerzos y compromiso del equipo casi alcanzar el 50,00% de la muestra establecida para esta evaluación.

Tabla 24. REAC-12-01-02 Riesgos del trabajo.

Riesgo identificado:	REAC-12-01-02 Riesgos del trabajo	Indicador:	IAC.12-01 Porcentaje cumplimiento de metas del Plan Empresarial de Seguridad y Salud en el Trabajo (PESST).	Nivel riesgo residual:	Extremo
Tratamiento	Campaña sensibilización Riesgos del Trabajo.				
Acción:	Coordinar campañas en temas relacionados a la sensibilización. (Conceptualización, calendarización, artes y envió.				
Dependencia ejecutora:	Unidad de Comunicación Empresarial.				

Fuente: Unidad de Comunicación Empresarial.

Tratamiento: Campaña sensibilización Riesgos del Trabajo.

Acción: Coordinar campañas en temas relacionados a la sensibilización. (Conceptualización, calendarización, artes y envió.

Acciones acumuladas al I semestre del año 2024: Desempeño 100,00%, (programado 100,00%, real 100,00%).

Se realizó la calendarización de envíos de las láminas y se selecciona la información para la campaña. Se envió lámina sobre Consejos para una buena conducción de los vehículos institucionales.

Tabla 25. REAC-12-01-04 Salud Pública

Riesgo identificado:	REAC-12-01-04 Salud Pública	Indicador:	IAC.12-02 Índice de gravedad	Nivel riesgo residual:	Alto
Tratamiento	Sensibilización Salud Pública.				
Acción:	Charla sobre el riesgo de Salud Pública.				
Dependencia ejecutora:	Unidad de Comunicación Empresarial.				

Fuente: Unidad de Comunicación Empresarial.

Tratamiento: Sensibilización Salud Pública.

Charla sobre el riesgo de salud pública.

Acciones acumuladas al I semestre del año 2024. Desempeño 100,00%, (programado 100,00%, real 100,00%).

Se realiza la charla: "Autocuidado y Salud para teletrabajadores y Personal Administrativo".

Se realiza taller práctico: Aplicar la correcta manipulación de cargas en la ejecución de sus actividades.

Taller: La integración grupal, como factor protector de la salud psicosocial.

Tabla 26. REAC-12-03-01 Satisfacción laboral

Riesgo identificado:	REAC-12-03-01 Satisfacción laboral	Indicador:	IAC.12-03 Índice de competitividad laboral.	Nivel riesgo residual:	Moderado
Tratamiento	Índice de competitividad laboral.				
Acción:	Porcentaje de cumplimiento del índice de competitividad laboral.				
Dependencia ejecutora:	UCGTH: Unidad de Cultura y Gestión del Talento				

Fuente: Unidad de Cultura y Gestión del Talento

Tratamiento: Índice de competitividad laboral.

Porcentaje de cumplimiento del índice de competitividad laboral.

Acciones acumuladas al I semestre del año 2024: Desempeño 100,00%, (programado 53,20% real 56,20%).

Se realizó la misa de inicios de año y el rezo del niño.

Caracterización y satisfacción organizacional: Aplicación del diagnóstico para la caracterización de la Cultura Institucional (ECOS), se concluyó con la actividad para un total de 98 dependencias. Además, se dio inicio con la tabulación de los resultados.

Ejecución de charlas según lo programado del Programa Gestión Empresarial a saber:

- 10 talleres Práctico de Contratación Pública.
- 3 de ciberseguridad.
- 3 de gestión Empresarial Integrada (SGI).
- 2 de accesibilidad a los servicios.
- 6 de gestión de Activos.
- 6 de género (Nivel 1).
- 2 de valor Público.
- 7 de Valores Empresariales y Código de ética corporativo.
- 3 de Gobierno de Datos.
- 2 de Gestión de la Innovación.
- 1 de planificación Estratégica, se toma en cuenta la charla brindada, por instrucción de la Gerencia a las diferentes jefaturas de la CNFL.
- 6 de Accesibilidad a los servicios (atención a la persona con discapacidad y adultos juniors).
- 2 de gestión de procesos.
- 1 de arquitectura empresarial
- 1640 de gestión de riesgos se apertura el 24 de junio por un mes
- 68 de Control Interno, se apertura por 3 meses
- 1 de sensibilización de la Auditoría

Habilidades blandas

- Se apertura del curso Orientación al cliente en la plataforma Moodle para un total de 261 participantes.
- Se apertura el curso Iniciativa y Creatividad para un total de 102 participantes en la plataforma Moodle, el cierre del curso está programado para el mes de junio 2024.
- Servicio al cliente, 3 sesión presencial con la participación de 65 personas.
- Iniciativa y Creatividad: Con esta actividad se decidió abrir el curso con toda la población meta y darles un tiempo de 3 meses para que finalicen, se evidencia la participación en Moodle al mes de abril.
- Adaptabilidad al cambio: I Edición: se apertura el 16 de abril en modalidad virtual y taller presencial el 23 de abril. La II Edición dio inicio el 24 de abril virtual y finaliza el próximo 16 de junio con el taller presencial.
- Comunicación: Talleres que se realizarán con los voceros de la CNFL, el taller programado se realizó el día 20 de marzo. Un hallazgo importante es la programación que la Unidad Comunicación Empresarial tiene para estos talleres, los próximos serán en los meses de junio, setiembre y octubre.

Bienestar y calidad de vida:

- Se realiza el estudio de frecuencias vinculadas al salario emocional del 1 al 9 abril del 2024
- Se obtiene una participación superior al 100,00% de la muestra seleccionada.
- Se inicia con el análisis de la información de las tendencias de la población seleccionada.
- Informe del estudio de salario emocional en la CNFL y las propuestas de los elementos del modelo de salario emocional.
- Se presenta el informe a la Jefatura de Área de Gestión y Desarrollo del Talento Humano.
- Coordinación de la reunión con el Área de Dotación y Compensación, para iniciar la segunda etapa del modelo.

Comunicación interna: Parte del equipo de la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano aportaron conjunto con la Unidad de Comunicación Empresarial para hacer posible la actividad de la Estrategia Empresarial CNFL, e integrar a todas las jefaturas de CNFL.

Caracterización y satisfacción Organizacional:

- Se realizó el análisis de la caracterización de la Cultura Institucional (ECOS) y se presentó el estudio de caracterización de la Cultura Organizacional a la Unidad de Cultura y Gestión del Talento Humano. Con un índice de Cultura Organizacional de un 72.

Salarios y beneficios:

- En seguimiento al estudio salarial para el año 2024, se cuenta con un avance del 100,00%, el informe es un "documento borrador" hasta el tanto entre en vigencia la nueva Convención Colectiva de Trabajo para la CNFL ya que no se puede implementar esta propuesta con la Convención actual. El objetivo de esta propuesta es propiciar que los salarios de la CNFL sean competitivos en el mercado de trabajo y permitan atraer y retener el talento requerido para el cumplimiento de la Estrategia Empresarial. Las posibilidades de ajuste dependerán de las condiciones financieras de la CNFL y de la aprobación del Consejo de Administración.

Tabla 27. REAC-12-03-02 Satisfacción laboral

Riesgo identificado:	REAC-12-03-02 Satisfacción laboral	Indicador:	IAC.12-03 Índice de competitividad laboral.	Nivel riesgo residual:	Alto
Tratamiento	Sensibilización satisfacción laboral.				
Acción:	Charla sobre temas relacionados a la satisfacción laboral.				
Dependencia ejecutora:	Unidad de Comunicación Empresarial.				

Fuente: Unidad de Comunicación Empresarial.

Tratamiento: Sensibilización satisfacción laboral.

Charla sobre temas relacionados a la satisfacción laboral.

Acciones acumuladas al I semestre del año 2024: Desempeño 100,00, (programado 100,00%, real 100,00)

Se realizó el taller "La integración grupal, como factor protector de Salud Psicosocial, con la participación de 17 personas.

Charla Deberes, derechos, responsabilidades y obligaciones del personal de la CNFL.

2.5. Valor ambiental: Planes de tratamiento, perspectiva sostenibilidad.

En la perspectiva sostenibilidad se identificaron 4 riesgos, distribuyéndose en el mapa de calor a nivel residual de la siguiente forma: Extremo 1, Alto 0, Moderado 0, Bajo 3.

Se administran a nivel estratégico, según la valoración del nivel residual los riesgos que se ubican en nivel altos, en esta perspectiva se aplican para plan de tratamiento 1 riesgo, siendo: RESO 13-01-02.

Tabla 28. RESO 13-01-02 Reputación

Riesgo identificado:	RESO-13-01-02 Reputación	Indicador:	IS.13-01 Porcentaje cumplimiento de metas de la Estrategia Empresarial CNFL, de Sostenibilidad.	Nivel riesgo residual:	Extremo
----------------------	--------------------------	------------	---	------------------------	---------

Tratamiento	Atención de medios de comunicación.
Acción:	Atención oportuna de las consultas de medio de comunicación, sea por medio de comunicados, notas periodísticas o vocerías.
Dependencia ejecutora:	Unidad de Comunicación Empresarial.

Fuente: Unidad de Comunicación Empresarial.

Atención de medios de comunicación.

Junio 2024: desempeño 100,00%, (programado 50,00% real 50,00%).

Atención oportuna de las consultas de medio de comunicación, sea por medio de comunicados, notas periodísticas o vocerías, temas tratados: centros de carga, postes caídos, suspensión temporal de Sucursal Guadalupe, hurto de medidores, afectación de vientos, cables caídos, baja frecuencia, trabajos de ampliación rotonda Juan Pablo II y Día Internacional de la Mujer, Accidente en Escazú, Eficiencia Inducción, Compra Pick Up eléctricas, mantenimiento de redes y centros de carga, RIDE San Jose Este, Daños por vientos, hurto de breakes, Preparación invierno, Electromovilidad, Cobro excesivo cliente, Acuerdo UNILEVER, hurto de medidores y Supresores de picos, Racionamientos, Canales comunicación racionamientos, Solicitud invitación conferencia, Clientes afectados por Racionamientos, Averías afectan agua Tres Ríos, Semáforos afectados, Conferencia de prensa, Suspensión Racionamiento, Horarios Racionamiento, Reducción de tiempos de Racionamientos, Noticia publicada, Protección de electrodomésticos, Supresores de picos, tarifas CVG, Afectaciones por rayería, Afectaciones Racionamientos, suspensiones programadas, cantidad de clientes, prepago Trámite de quejas del servicio eléctrico, incidentes en tendido eléctrico a la fecha, Averías por lluvias, en vivo desde el Vivero, actualización de datos para el recibo de SMS, cantidad de clientes beneficiados.

3. Oportunidad.

La oportunidad por administrar, como parte del proceso metodológico efectuado, es la siguiente:

Recuperar grados de autonomía en materia estratégica y operativa de la CNFL.

Revisión y actualización de la Normativa vigente aplicable en la CNFL.

Acciones acumuladas al I semestre del año 2024: Desempeño 81,25%, (programado 57,00% real 45,50%)

Acciones realizadas:

- Identificar y eliminar aquellos documentos que las dependencias indiquen como obsoletos.
 - Se continúan identificando documentos que se encuentran obsoletos para su eliminación, se destina recurso para agilizar actualización de documentación técnica.
 - Se eliminan documentos relativos a evaluación del desempeño.
 - Se eliminan formularios de parqueo y se actualizan las responsabilidades para emisión y modificación de reglamentos.
- Actualizar todos los documentos que ya se encuentran en este proceso de análisis.
 - Se realiza la actualización de documentos relacionados a viajes en el exterior, uso del correo institucional, viáticos, entre otros.
 - Se mantiene un ritmo de trabajo constante que permite un avance significativo en los documentos rezagados por actualizar.

- Se actualizan documentos para el Consejo de Administración, Comité de Vigilancia y formulación presupuestaria.
- Se actualizan documentos de gestión de desempeño y emisión de reglamentos
- Promover la actualización documental de toda la normativa relacionada con Talento Humano.
 - Se realizan avances importantes en la aprobación de la nueva convención colectiva, que además impulsará la actualización de los documentos relacionados a las relaciones obrero-patronales, condiciones salariales y procesos disciplinarios.
 - Se continúa avanzando en documentos relacionados con la evaluación de desempeño, pero no se alcanza la meta porque mucho del avance va ligado a la modificación de la convención colectiva, que se encuentra en etapa de negociar cambios solicitados por MTSS.
- Generar la documentación requerida para mejorar la regulación de servicios regulados y no regulados al sector energético.
 - Se avanza en la revisión del Reglamento de Asociaciones Empresariales y también en paralelo en la regulación para la venta de productos y servicios no regulados.
 - Se crean comisiones para el desarrollo de normativa relacionada a la venta de productos y servicios no regulados.
- Mejorar la normativa y el apoyo documental requerido para los procesos de contratación administrativa.
 - Asesoría Jurídica Empresarial se encuentra revisando el alcance y legalidad del nuevo Reglamento de contratación para la CNFL.
 - Se actualizan formularios para formulación de presupuestos y modificaciones presupuestarias

Implementar un programa de actualización documental periódica.

Junio 2024: Desempeño 89,48% (programado 63,33% real 56,67%).

Modificar la matriz de autorizaciones para la actualización documental con el fin de que ésta sea más eficiente.

- Se solicitó, expresamente, al Proceso Análisis Administrativo que propusiera fomentar el utilizar recursos tecnológicos, en caso de no haber una mejor opción, valorar utilizar control de cambios (guardando las versiones con los cambios implementados por cada etapa), según el tipo de documentos, por el momento se va a buscar una herramienta o posibilidades en un plazo de 5 meses, para una posible solución por lo que se debe utilizar el método actual hasta entonces.
- Se actualizó la línea de autorizaciones para la autorización de la actualización documental, quedando establecido que nivel jerárquico es requerido para implementar cambios a nivel documental.

Implementar y reglamentar la revisión documental, mediante el uso de herramientas tecnológicas.

- Se establece en el mes de enero el plazo al mes de julio, para que el Proceso Análisis Administrativo proponga una herramienta para la actualización documental.

- Todas las revisiones de documentos por actualizar realizadas desde la Gerencia General se les integra el control de cambios y son así tramitadas por la Gestión Documental, agilizando la revisión y posterior aprobación (Proceso Análisis Administrativo, Oficio 2100-0034-2024, Comunicación de actualización e implementación normativa para la gestión archivística y elaboración y gestión de documentos).
- El Área de Gestión Documental, continúa validando la oportunidad de utilizar una herramienta o programa que permita simplificar y eficientizar el proceso de revisión documental.
- Se crea la Herramienta digital "Autoformación en Documentos normativos de la CNFL: generalidades, implementación y actualización."

Establecer, coordinar y mantener un equipo institucional de actualización documental con todas dependencias involucradas.

- Se establece una primera reunión de trabajo con los encargados de Gestión Documental y la Asesoría Jurídica Empresarial, para alinear la forma de atención.
- Se continúa con la formación del equipo de trabajo y la atención de documentos internos.
- Se continúa coordinado la revisión y actualización documental, en coordinación del Área de Gestión Documental.

Análisis de la gestión de riesgos ante el anuncio de Racionamiento Eléctrico.

Con fundamento en el oficio 7320-0133-2024 de fecha 17 de mayo 2024, de la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, dirigido a la Gerencia General, dependencias adscritas y Equipo Director.

"Dado que la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial en coordinación con el Proceso Gestión de Riesgos y Control Interno, son las dependencias responsables de realizar el análisis del entorno que permita la evaluación de factores internos y externos que puedan representar la materialización de los riesgos asociados a la estrategia de la empresa, operación normal, así como el seguimiento y control de los tratamientos que resulten necesarios ajustar, según lo establecido en las "Directrices Generales para el Establecimiento y Fundamento del Sistema Específico del Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI)", de la Contraloría General de la República, que en su inciso 4, inciso 4.2 que señala:

"4. Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional.

4.2. Identificación de riesgos. Se deberá identificar por áreas, sectores, actividades o tareas, de conformidad con las particularidades de la institución, lo siguiente:

- a) Los eventos que podrían afectar de forma significativa el cumplimiento de los objetivos institucionales. Estos deberán organizarse de acuerdo con la estructura de riesgos institucional previamente establecida.
- b) Las posibles causas, internas y externas, de los eventos identificados y las posibles consecuencias de la ocurrencia de dichos eventos sobre el cumplimiento de los objetivos.
- c) Las formas de ocurrencia de dichos eventos y el momento y lugar en el que podrían incurrir.
- d) Las medidas para la administración de riesgos existentes que se asocian con los riesgos identificados.

La identificación de riesgos debe vincularse con las actividades institucionales de planificación presupuestación, estrategia, evaluación y monitoreo del entorno."

Con base a lo anterior, se muestran los resultados obtenidos:

REF 01-01-01 Rentabilidad Dirección Administración y Finanzas

Impacto, en probabilidad se considera poco probable y en consecuencia se considera baja, ya que la energía que dejaríamos de facturar con un plan como el que se planteó en abril 2024, suma aproximadamente ¢314 millones, aproximadamente un 1% de la facturación mensual.

Medidas tomadas:

1. Seguimiento mensual del comportamiento de las ventas por sector.
2. Análisis de las variables de mercado.
3. Plan Financiero y su seguimiento.

REF 01-05-01. Inversión (Dirección Distribución de la Energía)

Impacto, cancelar suspensiones de servicio previamente programadas debido a la directriz por racionamientos.

Medidas tomadas:

Reprogramar las suspensiones pendientes para poder cumplir con la meta del plan de mantenimiento.

REC-03-02-01. Pérdida de cliente (Unidad Desarrollo de Negocio)

REC-03-03-01. Pérdida de cliente

Impacto, Reducción horas de disponibilidad energética induce la demanda a la baja de energía eléctrica. A la vez puede inducir el uso de otras fuentes de energía como gas LP.

Medidas tomadas:

Hacer campañas dirigidas a los clientes de los beneficios de las cocinas y otros artefactos vrs consumo energía como gas LP.

REPI 10-02-02. Operacional (Dirección Distribución de la Energía)

Impacto, Cancelar suspensiones de servicio previamente programadas debido a la directriz por racionamientos.

Aumento de indicadores de continuidad totales, por causa de interrupciones fuera del control de CNFL, las cuales no tienen repercusiones indirectas como las causadas por cuestiones climáticas.

Medidas tomadas:

Reprogramar las suspensiones pendientes para poder cumplir con la meta del plan de mantenimiento (Financiero, imagen, continuidad del servicio).

No se pueden tomar acciones al respecto, es un evento externo, fortuito del cual no se tiene control por parte de CNFL.

REAC-11-01-02. Gobernanza y cultura (Área Gestión Desarrollo y Talento Humano)

Impacto, no poder cumplir con los objetivos de desempeño, en la ejecución de labores durante los horarios de racionamiento, no adecuada planificación y coordinación ante los racionamientos compromete a la empresa en su eficiencia y eficacia, se pueden dar pérdidas financieras, pérdidas de imagen y no cumplimiento de responsabilidades.

Medidas tomadas:

Atender las medidas de uso eficiente de energía, para disminuir el impacto del uso de energía eléctrica tanto a lo interno de la organización, como en los hogares. Al personal en teletrabajo, que pueda verse afectado con acciones de racionamiento, atender las disposiciones de sus jefaturas para la programación y ejecución de tareas, o aplicar cambios en las modalidades de presencialidad o virtualidad, para controlar el impacto en labores durante los horarios de racionamiento. Así como los compañeros en funciones de otra índole una adecuada planificación y coordinación para garantizar cumplir con los objetivos planteados.

REAC-12-01-01. Riesgos del trabajo (Unidad Sostenibilidad).

Riesgo con valoración baja, no aplica tratamiento.

REAC-12-02-01. Riesgos del trabajo

Impacto, factores psicosociales que podrían afectar a la persona trabajadora en caso de modificación de horarios de trabajo.

Horarios extenuantes y extra-jornada en caso de las personas que están en atención a clientes, quejas, controversias, comunicación.

Medidas tomadas:

Evaluar la pertinencia de la flexibilización de horarios como una alternativa para personas trabajadoras administrativos (nota: no se materializó la aplicación)

RESA 13-01-02 Reputación Unidad de Comunicación Empresarial

Impacto, imagen negativa en la continuidad del servicio. Impacto en la credibilidad de la empresa por ausencia de información oportuna. Pérdida de confianza por inconsistencias en las informaciones suministradas a los clientes.

Medidas tomadas:

Plan de Comunicación para la atención de las alertas y el plan de racionamiento.

4. Conclusiones

El desempeño acumulado al mes de junio 2024, la ejecución de planes de tratamiento fue de 99,50%, lo cual se considera satisfactorio.

Perspectiva Financiera: Desempeño fue de **100,00%**.

- Desarrollo de inversión por control ejecución presupuestaria.
- Recaudación de ingresos por energía no facturada (control de pérdidas).
- Mantenimiento inversión, continuidad y calidad del servicio (mantenimiento preventivo).
- Se presentan situaciones controladas en los riesgos: REF-01-01-03/REF-01-05-01 Inversión, tratamiento: Control de ejecución presupuestaria, control del proceso de contratación.

Perspectiva Clientes: Desempeño fue de **97,50%**.

- Control de la Estrategia ARF.
- Incremento ventas KW y energía facturada
- Incremento de los ingresos de productos y servicios no regulados.
- Valor social (sostenibilidad financiera).

Perspectiva Procesos Internos: Desempeño fue de **100,00%**.

- Mejora de procesos:
 - Administrar el sistema de distribución
 - Ejecutar el mantenimiento a la red subterránea
 - Ejecutar el control de vegetación del sistema de distribución
- REPI.09-01-02 Sostenibilidad financiera: Propuesta de modernización estructura tarifaria.
 - Acción remedial.
- Presentación de recurso de revocatoria a la resolución sobre calidad de la energía.
 - Continuidad del suministro eléctrico.
 - Mantenimiento de la inversión (preventivo).

Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento: Desempeño fue de **100,00%**.

- Fortalecimiento de la gobernanza y cultura.
 - Medición de la gestión del desempeño.
 - Programa de desarrollo de habilidades blandas.
- Riesgos del trabajo y Salud Publica.
 - Charlas relacionadas a temas de riesgos del trabajo, salud pública y satisfacción laboral.

Perspectiva Sostenibilidad: Desempeño fue de **100,00%** (marzo 2024).

- Atención de medios de comunicación.
 - Atención de las consultas de los medios de comunicación.

Oportunidad: Agilidad, Competitividad. Desempeño fue 79,82%.