

**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**

**Informe: Riesgos Estratégicos, avance**  
**planes de tratamiento, I semestre 2025.**  
**Estrategia Empresarial CNFL 2023-2027**

Elaborado por:  
José Fonseca Araya  
Shirley García Vindas  
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.  
Directora, Dirección Estrategia Empresarial

2025-07-21



## Contenido

1.	Introducción .....	3
2.	Resumen general .....	3
2.	Desempeño por perspectiva .....	4
2.1	Valor económico: Perspectiva financiera: 100,00% .....	4
2.2	Valor económico: Perspectiva clientes 98,43% .....	8
2.3	Valor económico: Perspectiva procesos internos: 99,61%. .....	13
2.4	Valor social: Perspectiva aprendizaje y crecimiento: 99,50%.....	22
2.5	Valor ambiental: Perspectiva sostenibilidad: 100,00% .....	27
3.	Planes de Oportunidad.....	28
4.	Planes preventivos .....	29
5.	Conclusiones: .....	30

## Tablas

Tabla 1.	Riesgos Estratégicos, CNFL 2023-2027. Desempeño por perspectivas. I semestre 2025....	3
Tabla 2.	Resumen: perspectiva financiera.....	4
Tabla 3.	Ejecución del presupuesto al mes de junio 2025 .....	4
Tabla 4.	Ejecución presupuestaria con compromisos mes de junio 2025 .....	5
Tabla 5.	Ejecución del presupuesto de inversión Dirección Distribución.....	8
Tabla 6.	Resumen: Perspectiva clientes.....	8
Tabla 7.	Ingresos por ventas de productos y servicios no regulados.....	10
Tabla 8.	Generación de ventas a raíz de las campañas: .....	12
Tabla 9.	Resumen: perspectiva procesos internos.....	13
Tabla 10.	Resumen: perspectiva aprendizaje y crecimiento .....	22
Tabla 11.	Resumen: perspectiva sostenibilidad .....	27

## 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 2025.

## 2. Resumen general

Este informe se fundamenta en la versión vigente a la fecha de la Estrategia Empresarial CNFL 2023-2027. La misma está estructurada en los pilares de la triple utilidad: económico, social y ambiental, que a su vez se dividen en 5 perspectivas, con sus respectivos objetivos estratégicos e indicadores asociados a los mismos.

El desempeño general de los Riesgos Estratégicos, según el avance al I semestre 2025 es de **99,50%**.

Tabla 1. Riesgos Estratégicos, CNFL 2023-2027. Desempeño por perspectivas. I semestre 2025

DESEMPEÑO GENERAL				99,50%
TRIPLE UTILIDAD	PERSPECTIVAS CMI	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	RIESGOS ESTRATÉGICOS	DESEMPEÑO ACUMULADO
Valor económico	Financiera	01	05	100,00%
	Clientes	03	04	98,43%
	Procesos internos	03	09	99,61%
Valor social	Aprendizaje y crecimiento	02	06	99,50%
Valor ambiental	Sostenibilidad	01	01	100,00%

Fuente: Proceso Gestión de Riesgos y Control Interno, CNFL 2025.

Rangos estratégicos

$x \geq 97$  BUENO

$< 80 < x < 97$  REGULAR

$x \leq 80$  BAJO

Al cierre del mes de junio del año 2025, los resultados acumulados son positivos según el siguiente detalle: la Perspectiva Financiera muestra un desempeño del 100,00%, la Perspectiva Clientes 98,43%, la Perspectiva Procesos Internos obtuvo un desempeño de 99,61%, la Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento un 99,50% y los relacionados a la Perspectiva Sostenibilidad muestran un desempeño de 100,00%.

## 2. Desempeño por perspectiva

### 2.1 Valor económico: Perspectiva financiera: 100,00%

Tabla 2. Resumen: perspectiva financiera

OE.01 Garantizar el buen desempeño de los indicadores mínimos de rentabilidad financiera resguardando la disponibilidad de recursos de operación e inversión, y eliminando las soluciones no rentables permitidos en el marco regulatorio al año 2027.			100,00%
Riesgos	Meta acumulada	Real acumulada	Desempeño acumulado
01-01-03 Inversión.	10,38%	15,81%	100,00% ■
01-03-01 Pérdidas de Energía	5.066,00	5.357,00	100,00% ■
01-03-02 Rentabilidad.	Ø581.729.100,00	Ø689.554.328,00	100,00% ■
01-05-01 Inversión.	45,00%	45,00%	100,00% ■
01-06-01 Continuidad del negocio, proceso facturación.	33,33%	33,33%	100,00% ■

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG) - Módulo de desempeño.

Aspectos importantes para destacar en el I semestre 2025:

#### 01-01-03 Inversión (Ejecución del presupuesto de Inversión).

Respecto a la acción: Plantear acciones preventivas o correctivas cuando la ejecución del presupuesto de inversión no cumple con la programación. Para el mes de junio se presenta una ejecución acumulada real de 15,81%, donde la partida que más impacta sobre el resultado es Remuneraciones, que corresponde a un 49,52%. El avance real se encuentra por encima de lo programado: 10,38%, con una diferencia de 5,43%. Alcanzando un desempeño del 100,00%.

Tabla 3. Ejecución del presupuesto al mes de junio 2025

Etiquetas de fila	Presupuesto actual	Ejecución acumulada	% Ejecución
<b>INVERSION</b>	<b>33 510 831,87</b>	<b>5 297 879,56</b>	<b>15,81%</b>
0 REMUNERACIONES	2 786 012,18	1 379 765,26	49,52%
1 SERVICIOS	1 416 982,74	85 110,91	6,01%
2 MATERIALES Y SUMINISTROS	6 426 203,99	120 710,24	1,88%
5 BIENES DURADEROS	22 881 632,95	3 712 293,15	16,22%

Fuente: Dirección Administración y Finanzas.

A la fecha la ejecución más los compromisos presupuestarios es del 71,36%, lo cual es satisfactorio; para junio del año anterior la ejecución con compromisos fue de 76,75%.

Tabla 4. Ejecución presupuestaria con compromisos mes de junio 2025

2025	Monto formulado 2025	Modificaciones	Extraordinario	Presupuesto actual	Ejecución acumulada	% Ejecución	Monto Comprometido	% Ejecución con compromisos	Monto Disponible
INVERSION	25 309 836,41	353 136,80	7 847 858,65	33 510 831,87	5 297 879,56	15,81%	18 615 605,99	71,36%	9 597 346,32

2024	Suma de CGR.F (m) 2024	Modificaciones	Extraordinario	Presupuesto actual	Ejecución acumulada	% Ejecución	Compromisos.	% Ejecución con compromisos	Monto Disponible
INVERSION	21 140 089,23	171 974,75	0,00	21 312 063,98	2 211 387,33	10,38%	14 145 612,09	76,75%	4 955 064,56

Fuente: Dirección Administración y Finanzas.

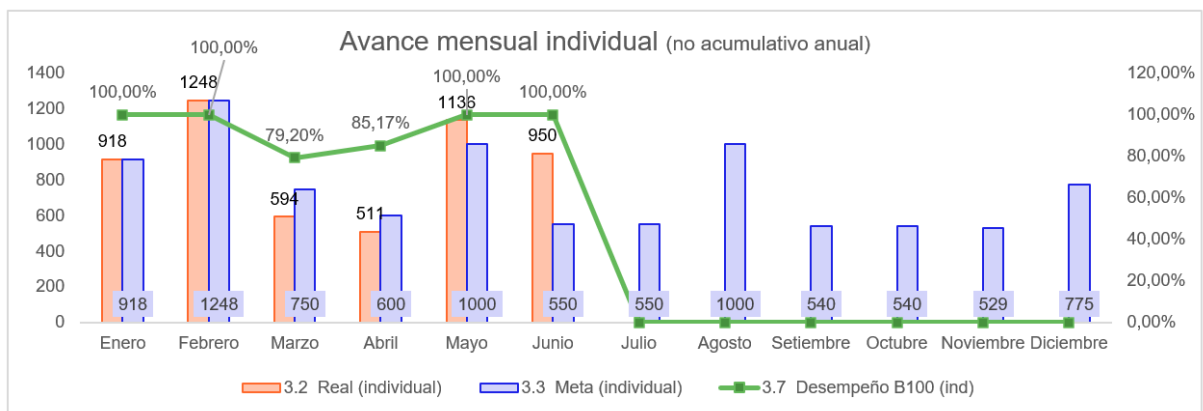
Se continúan con las medidas establecidas el año anterior, se envía la información de ejecución presupuestaria a las Direcciones y se realizaron modificaciones presupuestarias para la reasignación de recursos; adicional, en conjunto con la Gerencia, se realiza la revisión del estado de las inversiones mes a mes y la Dirección Administración y Finanzas, realiza reuniones mensuales para seguimiento de las inversiones.

### 01-03-01 Pérdidas de Energía.

En cuanto a la ejecución de trámites de inspecciones de servicios eléctricos se logra un desempeño del 100,00% en cuanto a la meta mensual proyectada al mes de junio, ya que se realizaron 950 inspecciones de 550 programadas. Se informa según oficio 4001-0070-2025 de fecha 9 de junio del 2025 del ajuste de 9596 trámites a 9000 debido a la disminución del 33% de la capacidad operativa por falta de personal como se ha señalado en avances de meses anteriores. Asimismo, se señala que esta acción corresponde medirse anualmente, ya que como anteriormente se indicó en el año 2025 se espera lograr 9000 trámites de inspección y al haber dos meses (marzo y abril) que no se logró cumplir con la meta mensual, se solicita a la Unidad Aseguramiento de Ingresos y Gestión de Pérdidas de Energía considerar el porcentaje adicional al 100,00% para completar la cantidad de trámites faltantes en esos dos meses y que así de forma acumulada, se pueda lograr cumplir la meta anual.

Se realiza el cambio de la unidad de medida en el Sistema Integrado de Información para la Gestión SIIG, de forma que fuera coherente con la ficha de parametrización y evitar desempeños superiores al 100%, sin detrimento de registrar cantidades mayores a las metas mensuales, corrigiendo los faltantes en los periodos anteriores. Como se muestra en el gráfico 1.

Gráfico 1. Trámites de inspecciones de servicios eléctricos



Fuente: Unidad de Aseguramiento de los Ingresos y Control de Pérdidas

Para el I semestre la ejecución de las inspecciones por trámites de denuncia y analítica tuvo resultados positivos debido a la gestión realizada para mantener los trabajos de macro intervenciones y el aporte por las segmentaciones, a pesar de las dificultades presentadas con la rescisión del contrato de la

empresa Bucknor y la disminución de la capacidad operativa del Área Recuperación de la Energía por traslados, despido, incapacidades y renunciaciones.

**01-03-02 Rentabilidad.**

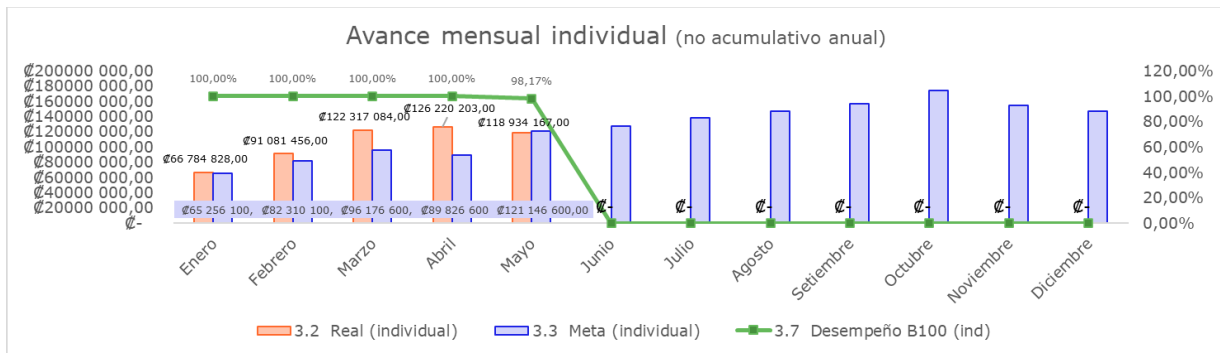
Respecto a la acción: Realizar cálculo energía, conciliación, negociación y recaudación sumas dejadas de facturar. Incremento consumo facturado posterior a corrección ilícito y ejecución proyectos medición agrupada y blindaje sectores en condición de vulnerabilidad social. Se realiza el cambio de la unidad de medida en el Sistema Integrado de Información para la Gestión (SIIG), de forma que fuera coherente con la ficha de parametrización y evitar desempeños superiores al 100%, sin detrimento de registrar montos mayores a las metas mensuales.

Como se muestra el gráfico 2, la meta para el mes de mayo era de ₡127.013.100,00 y la recuperación fue de ₡164.216.590,00 lo que representa un desempeño del periodo de 100,00%.

El resultado se desglosa de la siguiente manera:

Área Recuperación de Energía, en mayo 2025 se dejaron agendadas negociaciones para atender en junio 2025 con el fin de que los clientes pudieran cumplir de manera efectiva la formalización de negociaciones. Se recuperan ₡108.493.810,00, que corresponden a 880.868 kWh negociados y se desglosa de la siguiente manera: Convenios de pago (60) ₡100.498.875,00 para 815.759 kWh y Recaudaciones inmediatas (16) ₡7.994.935,00 para 65.109 kWh. El total recaudado se divide según tarifas de la siguiente forma: ₡54.792.925,00 T-RE (58 negociaciones, 1 de estas recaudaciones corresponde a T-GE), ₡53.412.890,00 T-GE (17 negociaciones) y ₡287.995,00 (1) T-RH. Área Control y Reducción de Pérdidas de Energía, se recuperaron ₡55.722.780,00; el mismo está compuesto por: ₡48.044.093,00 producto del mejoramiento de la facturación de todos los servicios revisados por sospecha de ilícito, durante los meses de diciembre 2024 y hasta mayo 2025; donde el abordaje para este último mes es de 1.069 clientes compuestos por 242 del sector residencial, 812 del sector comercial y 15 del sector industrial. Estas visitas se generaron a través de las siguientes actividades: Analítica (406 casos), Trabajo Cotidiano (43 casos), Intervención Técnico Social (486 casos) y Microintervención (134 casos). Además, se suma la recuperación de ₡7.678.687,00 producto de la ejecución del proyecto en Tejarcillos 2 (Blindaje de Red), Las Gradadas (Medición Agrupada y Blindaje de Red), Los 85 (Medición Agrupada y Blindaje de Red) y Margaritas 2 (Medición Agrupada y Blindaje de Red) durante los meses de enero hasta junio 2025; donde el abordaje para este mes es de 460 clientes compuestos por 448 del sector residencial y 12 del sector comercial.

Gráfico 2. Avance de los Ingresos por la Gestión de Pérdidas de Energía



Fuente: Unidad de Aseguramiento de los Ingresos y Control de Pérdidas

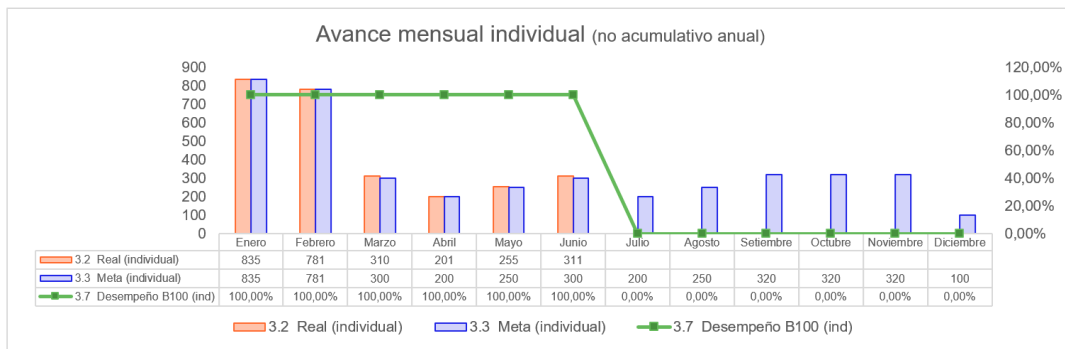
Al cierre del I semestre se logra un avance real acumulado de ₡689.554.328,00 de ₡581.729.100,00, por lo que la recuperación económica fue bastante buena, considerando el impacto que ha ocasionado para esta meta el contar con menos recurso técnico por parte del Área Recuperación de Energía para la ejecución de las inspecciones, tomando en cuenta las incapacidades y movimientos de personal que se presentaron en estos seis primeros meses del año. Además, el ofrecer a la clientela condiciones de pago más accesibles a fin de que puedan hacer frente a la deuda, extender las fechas para formalizar la negociación, junto con el monto del consumo real de la factura recurrente, ha sido muy

exitoso, logrando así, una recuperación más robusta, ya que la persona usuaria logra conseguir el monto de la prima en el caso de los convenios de pago o bien para cancelar el monto total de la deuda en el caso de las recaudaciones inmediatas.

En atención a la acción: Direccional inspecciones generadas por la analítica de datos, se realiza el cambio de la unidad de medida en el Sistema Integrado de Información para la Gestión (SIIG), de forma que fuera coherente con la ficha de parametrización y evitar desempeños superiores al 100%, sin detrimento de registrar cantidades mayores a las metas mensuales.

Como se muestra en el gráfico 3, en el mes de junio se direccionan 311 inspecciones para revisión en campo, en donde la meta eran 300 inspecciones. Las cuales contribuyen a la estrategia de disminución de pérdidas de energía por hurto o anomalías en los sistemas de medición. De la totalidad de clientes direccionados, 169 corresponden a inspecciones para la clientela de alto consumo (trifásicos con y sin demanda y monofásicos con demanda) y 142 a la clientela de un menor consumo (monofásicos sin demanda).

Gráfico 3. Avance de las inspecciones realizadas por la Analítica de Datos



Fuente: Unidad de Aseguramiento de los Ingresos y Control de Pérdidas

Al cierre del I semestre 2025: El direccionamiento de 2.693 inspecciones para revisión en campo de 2.666 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.

Respecto a la acción: Desarrollar proyectos para la reducción de pérdidas no técnicas en sectores de vulnerabilidad social, para el mes de junio no correspondía avance según programación, sin embargo, inicia ejecución del proyecto Zancudos Blindaje de Red, el mismo comienza con el proceso constructivo y la colocación de postería y demás elementos de sujeción. Desde el abordaje social se realiza acompañamiento al personal técnico en todo el proceso constructivo.

Asimismo, se destaca que para el I semestre, específicamente en el mes de marzo se llevó a cabo la coordinación y planificación para la contratación de mano de obra en los proyectos. Inicialmente, se realizaron revisiones de diseños de red y estudios de mercado para identificar posibles oferentes. Posteriormente, se coordinaron censos entre sucursales, se establecieron fechas para la planificación de actividades y se actualizó el cartel de contratación para 2025. Finalmente, se formalizó el proceso de contratación en el Sistema de Compras Públicas (SICOP), se revisó en la Unidad Proveeduría y se finalizó estudios de ingeniería, controles de materiales y presupuesto para el inicio de las obras. Se ejecutó además las actividades del plan social. En mayo se finalizó la contratación, resultando ganador la empresa CORIEM, y se realizaron las coordinaciones con las sucursales para iniciar la ejecución.

Por lo tanto, para este I semestre se logró cumplir con el proceso de contratación para desarrollar el proyecto Zancudos Blindaje de Red según el plan de trabajo.

#### 01-05-01 Inversión.

En atención a la acción: Elaborar un informe mensual de presupuesto de inversión de la Dirección Distribución, a más tardar el día 15 de cada mes durante el 2025, se cumple el porcentaje programado

del 45,00% al mes de junio 2025, en donde se presenta el informe correspondiente con la ejecución 10,43% real del presupuesto y un 67% comprometido, el cual es un comportamiento normal del avance de ejecución para este primer semestre del año.

El informe mensual de presupuesto de inversión de la Dirección Distribución de la Energía del mes de mayo detalla un gasto de ₡1.518.550.832,85 correspondiente a un 10,43%, De conformidad con la metodología que establecieron.

Tabla 5. Ejecución del presupuesto de inversión Dirección Distribución

DEPENDENCIA	ANUAL	GASTO ACUMULADO	COMPROMISOS	DISPONIBLE	% EJECUCION
AREA ADM SIST INFO GEOESPACIAL ACT RED	₡179 000 000,00	₡0,00	₡9 000 000,00	₡170 000 000,00	0,00%
AREA ADMINISTRAC SISTEMAS OPERACIONALI	₡235 099 239,00	₡13 024 565,01	₡203 596 395,35	₡18 478 278,64	5,54%
AREA CENTRO CONTROL DE ENERGIA	₡236 662 000,00	₡0,00	₡236 590 000,00	₡72 000,00	0,00%
AREA DE PROTECCIONES Y AUTOMATIZACION	₡270 921 000,00	₡3 472 556,00	₡68 712 946,00	₡198 735 498,00	1,28%
AREA DISENO Y CONSTRUCCION DE ALUMBRA	₡1 863 861 900,00	₡385 519 997,27	₡1 116 713 028,17	₡361 628 874,56	20,68%
AREA EJECUCION DE PROYECTOS	₡2 610 267 457,00	₡482 836 289,04	₡1 653 659 636,09	₡473 771 531,87	18,50%
AREA MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	₡3 313 406 032,09	₡32 159 195,04	₡2 742 280 432,00	₡538 966 405,05	0,97%
AREA MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE DIST	₡17 503 400,00	₡745 530,00	₡16 371 367,80	₡386 502,20	4,26%
AREA SISTEMAS DE MEDICION	₡55 131 963,00	₡0,00	₡34 257 984,00	₡20 873 979,00	0,00%
DIRECCION DISTRIBUCION ENERGIA	₡331 020 523,21	₡30 061 081,50	₡239 287 418,35	₡61 672 023,36	9,08%
PROCESO CALIDAD DESARROLLO APLICACIONE	₡1 310 000,00	₡386 577,19	₡772 909,78	₡150 513,03	29,51%
PROCESO MANTENIMIENTO DE SUBESTACION	₡188 052 405,00	₡0,00	₡179 365 025,02	₡8 687 379,98	0,00%
PROCESO RED SUBTERRANEA	₡82 000 000,00	₡0,00	₡75 664 000,00	₡6 336 000,00	0,00%
UNIDAD DESARROLLO SISTEMA DISTRIBUCION	₡3 704 742 462,63	₡335 037 669,85	₡2 321 145 956,78	₡1 048 558 836,00	9,04%
UNIDAD MANTEN Y AVERIAS DEL SISTEMA DIS	₡1 435 494 808,33	₡235 307 371,95	₡861 101 964,68	₡339 085 471,70	16,39%
UNIDAD PLANIFICACION Y DISENO SISTEMA DI	₡39 200 000,00	₡0,00	₡0,00	₡39 200 000,00	0,00%
<b>Total general</b>	<b>₡14 563 673 190,26</b>	<b>₡1 518 550 832,85</b>	<b>₡9 758 519 064,02</b>	<b>₡3 286 603 293,39</b>	<b>10,43%</b>

Fuente: Dirección Distribución de la Energía.

### 01-06-01 Continuidad del negocio, proceso facturación.

En atención a la acción de: Documentar el Plan de Contingencia para la Continuidad del Negocio para la Dirección Comercialización, para el I semestre se procedió con la distribución de los ejes temáticos del documento: Plan de contingencia, a fin de contar con una primera versión del documento. Así como, se elaboró y aprobó la propuesta de la estructura del plan.

El avance antes señalado, refleja un proceso ordenado y exitoso en la elaboración, revisión y aprobación del Plan de Contingencia para garantizar la continuidad del negocio; avance esperado según lo planeado.

### 2.2 Valor económico: Perspectiva clientes 98,43%

Tabla 6. Resumen: Perspectiva clientes.

<b>OE.02 Fortalecer los procesos de interacción y gestión de cliente incrementando así la percepción e imagen positiva de la CNFL, al año 2027.</b>			<b>100,00%</b>
<b>Riesgos</b>	<b>Meta acumulada</b>	<b>Real acumulada</b>	<b>Desempeño acumulado</b>
02-02-02 Continuidad del negocio, interrupción en ejecutar solicitudes de servicio, recibir y analizar requerimientos	41,41%	41,41%	100,00% <span style="color: green;">■</span>

**OE.03 Desarrollar nuevos modelos de negocio con la descentralización del sistema eléctrico orientado a generar valor público, al año 2027.** **100,00%**

Riesgos	Meta acumulada	Real acumulada	Desempeño acumulado
03-02 -01 Pérdida de clientes	29,99%	29,99%	100,00% <span style="color: green;">■</span>
03-03-01 Sostenibilidad financiera	48,33%	48,33%	100,00% <span style="color: green;">■</span>

**OE.05 Mejorar la arquitectura tecnológica para gestionar la transformación digital del negocio al 2027** **95,70%**

Riesgos	Meta acumulada	Real acumulada	Desempeño acumulado
05-01-02 Inversión	46,50%	44,50%	95,70% <span style="color: orange;">■</span>

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG) - Módulo de desempeño.

Aspectos importantes para destacar en el I semestre 2025:

**02-02-02 Continuidad del negocio, interrupción en ejecutar solicitudes de servicio, recibir y analizar requerimientos.**

En relación con las acciones implementadas para garantizar la continuidad del servicio mediante el uso de los formularios F-363 (*Orden de Referencia para atención en ventanilla y medios virtuales*) y F-468 (*Reporte de visita*), se informa que durante el primer semestre del año se presentaron cinco incidencias de salida del sistema SIPROCOM, ocurridas en las siguientes fechas: 8 y 10 de febrero, 7 de abril, 14 de mayo y 18 de junio, para las cuales se tuvo disponible los formularios F-363 y F-468 aunque no se requirió su uso, a excepción del mes de abril en que se utilizó la F-363 en 14 oportunidades a saber: 6 Sucursal Guadalupe, 4 Sucursal Desamparados y 4 Sucursal Heredia. Con lo antes indicado, se logra garantizar la continuidad del servicio sin interrupción, en donde se utilizó las fórmulas antes señaladas cuando el sistema SIPROCOM presentó salidas y requirió el uso de éstas como plan de contingencia.

Por otro lado, en atención a la acción de: Tramitar el Plan de Contingencia para la Continuidad del Negocio para la Dirección Comercialización, para el I semestre aplican las mismas actividades y avance indicado en el plan de tratamiento del apartado de la perspectiva Financiera: 01-06-01 Continuidad del negocio, proceso facturación. El cual refleja un proceso ordenado y exitoso en la elaboración, revisión y aprobación del Plan de Contingencia para garantizar la continuidad del negocio; avance esperado según lo planeado.

**03-02-01 Pérdida de clientes**

En cuanto a las acciones preventivas o correctivas por variaciones en el incremento de consumo KW de clientes por soluciones CNFL, para el mes de junio se reporta un consumo de 27,46% de 25,00% programado; el consumo obedece a actividades de movilidad eléctrica y actividades de cocción por medio de los equipos de inducción. Sin embargo, el promedio acumulado anual sobrepasa el 100,00% dado a que en la mayoría de los meses anteriores se sobrepasó la meta.

- Junio: se reporta un consumo de 27,46% de 25,00% con una diferencia de 2,46% respecto a la meta, este aumento en total de kWh fue de 80.849 kWh los cuales se distribuyen en 65.793 kWh en actividades de movilidad eléctrica y en 15.056 kWh con actividades y procesos de cocción por medio de los equipos de inducción.

- Mayo: se reporta un consumo de 22,36% de 25,00% con una diferencia de 2,64% respecto a la meta, este aumento en total de kWh fue de 63.062 kWh los cuales se distribuyen en 50.991 kWh en actividades de movilidad eléctrica y en 12.071 kWh con actividades y procesos de cocción por medio de los equipos de inducción.
- Abril: Durante este mes, se alcanzó un incremento del consumo de kWh del 24,60% de 25,00% con una diferencia mínima 0,4% respecto a la meta, este aumento en total de kWh fue de 68 660 kWh, los cuales se distribuyeron en un aumento de 59. 178 kWh en actividades de movilidad eléctrica y en 9.482 kWh con actividades y procesos de cocción por medio de los equipos de inducción.
- Marzo: se alcanzó un incremento del consumo de kWh del 27,99% de 25,00% este aumento en total de kWh fue de 76.248 kWh, los cuales se distribuyeron en un aumento de 67.795 kWh en actividades de movilidad eléctrica y en 8.453 kWh con actividades y procesos de cocción por medio de los equipos de inducción.
- Febrero: se alcanzó un incremento del consumo de kWh del 28,86% de 25,00% este aumento en total de kWh fue de 7.666,3 los cuales se distribuyeron en un aumento de 65.463 kWh en actividades de movilidad eléctrica y en 11.200 kWh con actividades y procesos de cocción por medio de los equipos de inducción.
- Enero: se reportó un 28,42% de incremento de kWh de 25,00% a raíz del uso de productos o servicios de inducción.

Dados los resultados antes expuestos, para el I semestre se logra un aumento en las ventas de energías de 438.713 kWh, esto representa un nuevo ingreso para la CNFL de ₡45.656.861,91.

Se destaca que la acción 03-02-02 "Crear nuevos puntos comerciales (centro de recarga rápida y movilidad eléctrica)", inició con su programación en el mes de junio 2025, en donde se realizó un acercamiento con las Municipalidades de Coronado y Barva de Heredia y se está en proceso de revisión de los borradores del Convenio de Cooperación por parte de éstas.

Por lo tanto, se espera que dicho convenio contribuya a la creación de nuevos puntos comerciales.

### 03-03-01 Sostenibilidad financiera

En cuanto a las acciones preventivas o correctivas de forma mensual del indicador ingresos de productos y servicios no regulados, en el mes de junio se cumple con la meta al 100,00%, ya que de un programado de ₡17.450.000,00, la meta real fue de ₡26.253.042,25.

Tabla 7. Ingresos por ventas de productos y servicios no regulados

NOMBRE DE LA CUENTA	CUENTA INGRESOS	ENERO 2025.	FEBRERO 2025.	MARZO 2025.	ABRIL 2025.	MAYO 2025.	JUNIO 2025.	TOTAL ENE-DIC
COBRO FACTURACION- CNFL TE ASISTE	404503071001	₡6 301 883,63	₡5 955 762,61	₡5 585 933,10	₡6 407 498,63	₡5 811 233,89	₡6 055 401,64	₡36 117 713,50
COBRO FACTURACION- CARGADORES SEMIR	404503071002	₡196 733,36	₡135 269,71	₡97 471,90	₡91 848,14	₡111 374,50	₡102 876,05	₡735 573,66
COBRO FACTURACION POR FINANCIAMIENTO-INDUCCION	404503071003	₡775 475,00	₡750 296,50	₡283 565,00	₡327 665,00	₡481 110,00	₡595 375,00	₡3 213 486,50
COBRO FACTURACION -UPS	404503071006	₡14 043,01	₡11 366,99	₡7 058,50	₡7 520,40	-₡697,06	₡4 044,20	₡43 336,04
COBRO FACTURACION -TIENDA VIRTUAL	404503071007	₡1 137 571,50	₡1 245 724,48	₡2 033 156,92	₡1 195 516,03	₡1 153 162,80	₡1 284 496,24	₡8 049 627,97
COBRO FACTURACION ACONDICIONAMIENTO-ACOMETIDAS	404503071008	₡18 554,50	₡18 554,50	₡18 554,50	₡37 109,00	₡0,00	₡0,00	₡92 772,50
INGRESOS PUBLICIDAD EN POSTES COLOCACION DE BANNERS	404504070101	₡3 270 822,44	₡9 989 452,77	₡12 434 300,57	₡7 736 376,93	₡10 114 700,18	₡15 475 070,93	₡59 020 723,82
COBRO FACTURACION PROTECCION SOBRETENSORES	404503071009	₡0,00	₡159 045,11	₡2 177 145,76	₡4 321 636,64	₡2 910 448,20	₡2 735 781,19	₡12 304 056,90
OTROS NEGOCIOS		₡0,00	₡0,00	₡0,00	₡0,00	₡0,00	₡0,00	₡0,00
<b>TOTAL</b>		<b>₡11 715 083,44</b>	<b>₡18 265 472,67</b>	<b>₡22 637 186,25</b>	<b>₡20 125 170,77</b>	<b>₡20 581 332,51</b>	<b>₡26 253 045,25</b>	<b>₡119 577 290,89</b>

Fuente: Unidad Desarrollo de Negocios

Dado lo anterior, para el I semestre se logra monitorear el indicador de ingresos y se genera un ingreso por comisiones de ₡119.577.290,89 de un propuesto de ₡94.700.000,00

Se destaca que la acción: Realizar evaluaciones de proyecciones post venta de los negocios con la metodología API (costos, ingresos por comisiones), para el mes de junio se realizó el segundo informe de evaluación de negocio CNFL Te asiste. Así como se continúa en proceso del desarrollo de la metodología para medir el negocio: Tienda en línea, en donde se logra recopilar la situación del negocio al mes de junio tanto la parte operativa como la financiera - contable, con datos relevantes como: Cartera gestionada, cartera recaudada, total de ingresos, total de gastos y porcentaje de rentabilidad.

Por lo antes señalado y según las acciones desarrolladas en este I semestre, se logra realizar el diseño e implementación de la metodología para evaluación de negocios. Así como, se logra evaluar el desempeño y efectividad del servicio CNFL Te Asiste, con un desempeño positivo y en crecimiento, generando valor y no representando una carga financiera adicional para la CNFL, dado que su rentabilidad del 63% supera el 15% requerido para negocios no regulados.

En relación con la acción de: Realizar revisiones mensuales de la pila de priorización de negocios no regulados, para el mes de junio se revisa por medio de la herramienta y se detecta hacer ajustes de ampliación de 4 casos de negocios, por lo que se solicita al Comité de Priorización de Iniciativas y la Oficina de Proyectos Operativa y de Entrega de Valor dicha ampliación, ya que se encuentran en proceso de finalización, lo anterior según oficio 2220-132-2025 de fecha 26 de junio. Así como, la exclusión del negocio: Venta e instalación de Acometidas Monofásicas, ya que el resultado fue "viable poco rentable" por lo tanto no cumple con las expectativas ni el suficiente potencial para que continúe su proceso, lo anterior según oficio 2220-0133-2025 del 26 de junio.

Por otro lado, durante el I semestre se visualizó que el negocio CN-24-028 "*Venta de Medidores Eléctricos de Generación Distribuida y mediciones integrales*", tampoco contó con el potencial ni las expectativas deseadas para continuar su proceso, por lo que se solicitó pasarlo de estado "Activo" a estado "Descartado".

A la vez, durante este I semestre se desarrolló e implementó la nueva herramienta para la "priorización de iniciativas".

Por lo cual, para el I semestre se logró mensualmente la revisión de la pila de iniciativas según metodología API, en donde de acuerdo con la temática y análisis de cada una se visualiza cuáles no tienen el potencial para continuar con su proceso.

Por último, en atención a la acción de realizar campañas dirigidas a los clientes de los beneficios de las cocinas de inducción y otros artefactos vrs consumo de energía como gas LP, de forma acumulada a la fecha se han realizado 30 publicaciones a saber durante este I semestre:

Junio:

- 06 de junio, 2 publicaciones, Perfil CNFL: Inducción comercial y Perfil Tienda CNFL: Inducción comercial.
- 16 de junio, Inducción residencial.
- 02, 05 y 16 de junio, 3 publicaciones, Inducción residencial.
- Adicionalmente se atendieron dos vocerías en las que se abordó el tema de la tecnología de inducción: Programa De su lado positivo en SINART (10 de junio) y Programa Rumbo CNFL (11 de junio).
- Así como se participó en Expo Pyme CR 2025, donde se tuvo presencia con un Stand (28 y 29 de junio) y una Charla (28 de junio) que presentaba la tecnología de inducción residencial y comercial y sus beneficios para las Pymes y para el hogar.

Mayo:

- 14 de mayo, 2 publicaciones: Beneficios de la inducción residencial.
- 26 de mayo: Beneficios Inducción Comercial.

Abril:

- 08 de abril, Eficiencia inducción residencial.
- 14 de abril, Beneficios inducción residencial.
- 16 de abril, Inducción residencial.
- 22 de abril, Ahorro de energía.
- 01 de abril, Vocería en Canal sobre electrodomésticos eficientes.

Marzo:

- 04 de marzo, 2 publicaciones: Ventajas de Inducción.
- 05 de marzo, 2 publicaciones: Eficiencia energética.
- 12 de marzo, 2 publicaciones: Inducción comercial.
- 18 de marzo, 2 publicaciones: Inducción residencial.
- Adicional una campaña con pauta publicitaria en el Facebook de Tienda CNFL sobre Inducción Comercial del 05 al 31 de marzo.

Febrero:

- Inducción residencial en Tienda CNFL el 18 de febrero.
- Tecnología de inducción comercial en los perfiles de CNFL y Tienda CNFL el 26 de febrero.
- Vocería en el Programa Buen Día el 19 de febrero sobre electrodomésticos eficientes.

Enero:

- 06 y 20 de enero sobre inducción residencial.
- 16 y 31 de enero sobre inducción comercial.

Con lo anterior, se logró cumplir con la promoción de los beneficios de la tecnología de inducción con publicaciones en redes sociales, programas televisivos y ferias, lo cual ha contribuido en que se generen las siguientes ventas:

Tabla 8. Generación de ventas a raíz de las campañas:

Año	2025
Mes	Ene-jun
Etiquetas de fila	Cuenta de Producto
Combo de inducción plantilla+ollas - Monix	20
Plantilla de inducción 1 disco - Monix	15
Plantilla de inducción 1 disco - Sirius	10
Plantilla de inducción 2 discos - Royal Crown	314
<b>Total general</b>	<b>359</b>

Fuente: Unidad Desarrollo de Negocios

## 05-01-02 Inversión

Para el plan evaluación de madurez y análisis de brechas de transformación digital, para el I semestre se realizaron las siguientes actividades:

- Aplicación del instrumento en las sesiones del taller diagnóstico de la madurez en transformación digital, aplicado a grupos de partes interesadas en los dominios de: Estrategia, Gestión y Regulación, Organización y Estructura, Operaciones de la Red, Cliente, Tecnología (redes inteligentes), Datos, Gestión de cambio, Integración de la cadena de valor, Social y ambiental, Estrategia Gobernanza de Tecnología, Datos, Ciberseguridad y Arquitectura Empresarial.
- Inicio del análisis de resultados, que abarcó la tabulación de los datos, esta actividad finalizará en el mes de julio.
- Se completó el diseño del instrumento de identificación de brechas que incluyó la planificación de la aplicación del instrumento y el visto bueno de la Dirección Transformación y Gestión Tecnológica.
- Establecimiento de la metodología de aplicación del instrumento.

- Definición de las partes interesadas a evaluar con el instrumento.
- Análisis de modelos: SGMM (Modelo de Madurez de Redes Inteligentes), CMMI (Integración de modelos de madurez de capacidades), Modelo de Madurez de la Contraloría General de la República.
- Se elaboró un borrador del informe del estado de madurez y la identificación de brechas de transformación digital; asimismo, se logró seleccionar los instrumentos base y las preguntas acordes al objeto de estudio, así como comprender los modelos adicionales de estudio: Forester y Gartner. Y se alcanzó a identificar las preguntas que serán utilizadas en la evaluación de la madurez.

Se destaca la diferencia del 4,00% ya que se reportó un 72,00% real de 76,00% programado, lo cual obedece a la ejecución de talleres que se programaron para la primera semana del mes de julio y por consiguiente con el análisis de los resultados. Lo anterior, debido a la necesidad de coordinar las agendas para la aplicación del instrumento en el taller diagnóstico, la cual se vio afectada por la imposibilidad de participación de actores clave en los talleres, debido a la atención de temas relacionados con la solicitud tarifaria 2025, la cual ha sido definida como una prioridad por la Gerencia General.




Dado lo antes expuesto, se logró para el I semestre la aplicación del instrumento en sesiones piloto, lo cual ha sido satisfactorio, dado que las personas invitadas han participado activamente y han brindado realimentación valiosa sobre los temas abordados y sobre la situación actual de las capacidades de la CNFL en los dominios de estudio. Lo cual es coincidente con el plan de trabajo planificado.

Por otro lado, la acción: Plan para la elaboración de la hoja de ruta para el desarrollo del modelo de gestión de la transformación digital empresarial, para este I semestre se inició con el diagnóstico inicial de la gestión de transformación digital. Esta actividad incluyó la formalización de la contratación de horas asesor para la definición y elaboración del modelo de gestión de transformación digital y el análisis y evaluación de la gestión tecnológica. Es importante señalar que el esfuerzo para llevar a cabo esta contratación se inició desde enero de 2025, incluyendo actividades como la definición del pliego cartelario Tarifario y los requisitos técnicos, el sondeo de mercado, la publicación del cartel, la revisión de ofertas y la adjudicación del proceso. La especificación técnica de dicho cartel se basa en la investigación e identificación de modelos de gestión de transformación digital en empresas de la industria y de sus elementos, los cuales se encuentran plasmados en el pliego de condiciones.

Por lo tanto, se logró reunir los requisitos del servicio de contratación horas asesor para la definición y elaboración del modelo de gestión de transformación digital y el análisis y evaluación de la gestión tecnológica, así como todos los documentos legales necesarios para gestionar dicho servicio por medio del Sistema de Compras Públicas SICOP. A la vez se logró la adjudicación y la primera orden de servicio en la cual se está trabajando en el análisis y evaluación de la gestión tecnológica. Análisis que servirá de partida en el diseño del modelo de transformación digital.

### 2.3 Valor económico: Perspectiva procesos internos: 99,61%.

Tabla 9. Resumen: perspectiva procesos internos

<b>OE.06 Mejorar los procesos internos fomentando la competitividad, sostenibilidad y modernización del negocio.</b>			<b>100,00%</b>
<b>Riesgos</b>	<b>Meta acumulada</b>	<b>Real acumulada</b>	<b>Desempeño acumulado</b>
06-01-01 Pérdida de clientes	46,00%	46,00%	100,00% 
06-02-01 Ineficiencia de los procesos	50,00%	50,00%	100,00% 
06-02-02 Continuidad del negocio	50,00%	50,00%	100,00% 

<b>06-03-01 Ineficiencia en los procesos</b>	<b>50,00%</b>	<b>50,00%</b>	<b>100,00%</b> ■
--	---------------	---------------	------------------

<b>OE.07 Proponer nuevos modelos tarifarios al 2027, para competir y satisfacer las tendencias del mercado.</b>	<b>99,34%</b>
---	---------------

<b>Riesgos</b>	<b>Meta acumulada</b>	<b>Real acumulada</b>	<b>Desempeño acumulado</b>
07-01-01 Político	49,98%	49,98%	100,00% ■
07-01-02 Sostenibilidad Financiera	55,86%	55,32%	99,03% ■
07-01-03 Regulatorio	51,18%	50,69%	99,04% ■

<b>OE.08 Modernizar los sistemas de producción y distribución de la empresa, al 2027.</b>	<b>99,50%</b>
---	---------------

<b>Riesgos</b>	<b>Meta acumulada</b>	<b>Real acumulada</b>	<b>Desempeño acumulado</b>
08-02-04 Continuidad del negocio Dirección Distribución de la Energía, racionamiento de energía	50,00%	50,00%	100,00% ■
08-02-05 Climático	50,00%	49,50%	99,00% ■

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG) - Módulo de desempeño.

Aspectos importantes para destacar para el I semestre 2025:

#### **06-01-01 Pérdida de clientes**

Se destaca que las acciones 06-01-01: Contar con la metodología de la Encuesta a aplicar para la percepción de la eficacia de Soluciones Digitales y 06-01-02: Contar con la aplicación de las Encuestas y el análisis de resultados de la percepción de la eficacia de Soluciones Digitales, para este primer semestre se han realizado reuniones de asesorías, la lista de iniciativas terminadas y reuniones de asesoría para definir la población y revisar las temáticas de las iniciativas, para así profundizar el tipo de pregunta que se va a implementar de acuerdo con los roles (usuario, administrador y el habilitador de la solución).

Por lo anterior, se logra para este I semestre, avanzar con la metodología que se desea aplicar con reuniones de planeación, diseño de la encuesta y selección de la muestra, lo cual es coincidente con el plan de trabajo. Lo anterior, con el fin de fomentar la competitividad de la Empresa, buscando la excelencia y mejora continua. Se destaca que ambas acciones comparten el mismo plan de trabajo.

**06-02-01 Ineficiencia de los procesos** (Riesgo asociado al indicador: IP.06-02 Porcentaje de cumplimiento de los planes de acción de las iniciativas de mejora a los procesos empresariales).

Para el mes de junio no fue necesario presentar acciones preventivas o correctivas dado que para este mes se tenía planificado realizar la alimentación del sistema SIIG con las evidencias recopiladas y finalizar los planes de acción. Asimismo, durante este I semestre se atendieron las siguientes actividades: sesión de trabajo con los encargados del Sistema de Información Integrado para la Gestión (en adelante SIIG) para actualizar los permisos a la Dirección Comercialización. Se elaboraron carpetas compartidas para verificar la calidad de las evidencias previo a alimentar el sistema SIIG con las mismas. Así como, en el primer trimestre se hicieron anotaciones para corregir evidencias aportadas al hallazgo CO-027-2020 - Evaluación de la satisfacción del cliente (Ausencia) del plan de

acción asociado al proceso: Supervisar las ampliaciones del sistema de distribución, dado que las mismas no responden a lo planteado en dicho hallazgo; para el resto de los hallazgos no se realizan anotaciones dado que las dependencias están en proceso de recolección de las evidencias previo a ser cargadas en el sistema SIIG.

En atención a la acción 06-02-02 de: presentar a los encargados de los procesos y sus respectivas direcciones para la sensibilización de los beneficios en la ejecución de los planes de acción que responden a hallazgos de los estudios de mejora de procesos, no corresponde avances en los meses de mayo y junio, sin embargo para el I trimestre correspondía actividades en el mes de enero únicamente, en donde se realizó reunión el 28 de enero 2025 de inicio con la Dirección Distribución de la Energía para la ejecución de estudios de mejora, para presentar información sobre el inicio en los avances de las metas estratégicas, en los procesos de: diseñar el sistema de distribución, planificar el sistema de distribución y ejecutar las ampliaciones del sistema de distribución. Se destaca que el próximo y último avance sobre esta sensibilización corresponde en el mes de julio 2025.

Con el avance de estas dos acciones, se logró dar cierre a los 5 planes de acción planificados para este I semestre, gracias a la presentación a los encargados de los procesos y a la sensibilización de los beneficios en la ejecución de los planes de acción que responden a hallazgos de los estudios de mejora.

### **06-02-02 Continuidad del negocio**

Para los meses de mayo y junio no se tenían acciones programadas, sin embargo en el I trimestre la acción sobre el envío de oficio a través del Sistema de Gestión Documental (SIGED) a las direcciones involucradas, evidenciando todas las acciones que se deben atender dentro de los planes de acción, resaltando aquellas que tengan relación directa con la continuidad del negocio: corresponde reporte de avances solamente en el mes de enero, en donde se enviaron los oficios: 2100-0039-2025 de fecha 31 de enero 2025 a la Dirección Comercialización de la Energía con los nombres de los planes de acción por ser cerrados en este primer semestre del 2025 (estudio de mejora del proceso Ejecución solicitudes de servicios del Área Administración de la Energía Altos Consumidores; estudio de mejora del proceso Atención de solicitudes de servicio de clientes estratégicos y estudio de mejora de proceso Recuperar la morosidad y consumos dejados de facturar y devolución de saldos a favor). 2100-0040-2025 de fecha 31 de enero 2025 a la Dirección Distribución de la Energía, en el cual se le indica los planes por ser cerrados en el primer semestre 2025 (estudio de mejora del proceso Supervisar las ampliaciones del sistema de distribución y estudio de mejora del proceso Mantenimiento correctivo del sistema de distribución). Por lo tanto, el próximo y último avance corresponde en el mes de julio en seguimiento a evidenciar las acciones que se deben atender dentro de los planes de acción.

Respecto a la acción sobre el envío mensual de avance en actividades del plan de acción relacionadas al aseguramiento de la continuidad del negocio, para el mes de junio se finaliza y valida la revisión documental que responde a las actividades de los respectivos planes de acción. Asimismo, durante este I semestre se realizan las siguientes actividades: Revisión (desde carpeta compartida y correos electrónicos con información) para determinar avances en las evidencias de las acciones ejecutadas en los respectivos planes de acción. Así como las personas encargadas por parte de las direcciones involucradas realizan recopilación de evidencias y se enviaron los documentos denominados: "*Hallazgos y actividades de los planes de acción*", donde se verifican los avances y evidencias presentadas para cada uno de ellos.

Con el avance de estas dos acciones, se logró igualmente que el riesgo anterior, dar cierre a los 5 planes de acción planificados para este I semestre, gracias al seguimiento mensual del avance de las actividades para asegurar la continuidad del negocio.

**06-03-01 Ineficiencia en los procesos** (Riesgo asociado al indicador: IP.06-03 Reducción de tiempos y simplificación en los procesos).

Para los meses de mayo y junio 2025, no corresponde avance, sin embargo, para el I trimestre, la acción: Presentación sobre inicios de estudios de mejora de procesos y metodología por aplicar, corresponde avances programados únicamente en el mes de enero, en donde se realizó la reunión indicada en el riesgo 06-02-01, ya que la acción de la sensibilización de los beneficios en la ejecución

de los planes de acción que responden a hallazgos de los estudios de mejora de procesos, se asocia con la presentación del inicio de los estudios. Se destaca que el próximo y último avance sobre esta presentación corresponde en el mes de julio.

Respecto a la acción de validación de información obtenida en el desarrollo de los estudios de mejora de procesos, para el mes de junio se finaliza con la actividad, dado que se cumple con la ejecución de los estudios de mejora de procesos planificados para este primer semestre, dicho cierre e informe de resultados, se comunican a la dirección involucrada mediante sesión llevada a cabo el 18 de junio. Asimismo, en el I semestre se valida la información mediante correos electrónicos y sesiones de trabajo, de toda la información obtenida y elaborada con las jefaturas de los procesos o con el personal seleccionado por parte de éstos. Así como, se realiza solicitud de información preliminar a la Dirección Distribución de la Energía y se solicita información por parte de los analistas de procesos en procura de conocer de manera integral los procesos intervenidos actualmente.

Con el avance de estas dos acciones, se logró finalizar con los siguientes estudios de mejora, gracias a la ejecución de los controles y actividades asociadas a estos durante el I semestre:

- Planificar el sistema de distribución
- Diseñar el sistema de distribución
- Ejecutar las ampliaciones del sistema de distribución

### **07-01-01 Político**

Se avanza según lo programado para el I semestre, ya que se realiza monitoreo diario de la Gaceta, con el objetivo de verificar oportunamente la publicación de algún tema vinculante, tanto en materia regulatoria como tarifaria.

Como logro respecto al plan de tratamiento de este riesgo, se ha cumplido con el monitoreo de cambios en la legislación vigente según lo programado, verificando principalmente que no se han presentado publicaciones sobre la Ley de Armonización del Sistema Eléctrico Nacional.

### **07-01-02 Sostenibilidad Financiera**

Respecto a la implementación de acciones asociadas a la modernización de la estructura tarifaria, para el I semestre se resumen las actividades realizadas:

#### **1. La tarifa de vulnerabilidad:**

Se da seguimiento del documento emitido por el equipo de la Unidad de Pérdidas y la Dirección Comercialización con los requerimientos u observaciones solicitados. Se verifican las variables de la tarifa de vulnerabilidad. Se brinda seguimiento al contrato que se está formulando para los clientes que quieran ingresar a esta tarifa y seguimiento realizado con el IMAS y el SINIRUBE, en donde se lleva a cabo una reunión virtual con la participación del Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (SINIRUBE), para marcar las pautas a seguir para la implementación de dicha tarifa y revisar los puntos del contrato. Se realizan reuniones con el personal de la Dirección Comercialización para comentar la propuesta tarifaria.

#### **2. Tarifa Baja Tensión:**

Se revisan las variables de la tarifa baja tensión por periodos horarios y se procede por parte del equipo de Área de Tarifas a realizar la verificación de las variables de la tarifa de baja tensión. Asimismo, se han coordinado reuniones con la Dirección Comercialización, para conocer cuáles son las pautas que seguir para la implementación de la Tarifa de baja tensión a nivel empresarial, la cual se desarrolló en el mes de abril, en donde se explica el objetivo de la tarifa de baja tensión para establecer una tarifa horaria principalmente para la clientela de manufactura.

#### **3. Tarifa prepago:**

Se brinda seguimiento con la Dirección Comercialización hasta que su implementación se encuentre en un 100%, por tanto, se recibe oficio 4001-0427-2025 de parte de la Dirección Comercialización donde comunica que el seguimiento mensual a la implementación de la tarifa prepago muestra un avance general del 93%. La implementación de la Tarifa Residencial Prepago se ha realizado según lo dispuesto por la ARESEP, ofreciendo la misma para la clientela que desea ingresar de forma

voluntaria. Así como, se da el seguimiento respectivo al mes de junio; sin embargo, no hay ningún cliente registrado en la tarifa prepago, por lo que no se actualiza el mercado hasta que se incorporen clientes a esta tarifa.

Dado lo anterior, para el I semestre se ha logrado cumplir con lo programado en el Plan de trabajo de modernización.

Respecto a la acción del cumplimiento del plan de trabajo de la solicitud de ajuste tarifario 2026-2027 con liquidación 2024, se destaca un resumen de las actividades realizadas en el I semestre:

#### **Plan de liquidación de Inversiones:**

Para el mes de junio se cuenta con el rezago parcial de las actividades de revisión de la información y validación de la calidad de la información sobre gastos (remuneraciones, amortizaciones y seguros), las cuales debían atenderse entre mayo y junio, tienen un porcentaje alto de avance; sin embargo, se espera pronto culminar con estas tareas.

Para el I semestre, se prepara la información y se cargan los datos contables, actividades realizadas en los meses de enero y febrero según plan de trabajo; se entrega la información de inversiones entre los meses de febrero a junio; en el tema de gastos, se realizan los talleres respectivos, se remiten las fichas de registro, se entrega la información final de gastos propios del sistema y de gastos remuneración, así como se elabora el informe de gastos de Partidas Amortizables y gastos de Seguros, entre los meses de febrero a abril 2025. A la vez, se revisa y analiza la información de mercado y otros ingresos de operación entre los meses de febrero y marzo. Se realizan actividades relacionadas a los estados de resultado tarifario en el mes de marzo. Se atienden las actividades sobre requerimientos tarifarios en el mes de junio. Así como, se analiza y valida la información del documento final de la liquidación 2024 para el mes de junio 2025.

#### **Plan Formulación:**

Con relación al Plan de Formulación se tiene rezagadas las actividades: 2.8 sobre la remisión de los gastos extraordinarios para excluirlos de la proyección, 6.2 sobre el análisis de otros ingresos de operación, actividad a desarrollar entre junio y julio según programación y 9.1 sobre la base tarifaria proyección T+1 y T+2 las cuales esperan ser atendidas en los próximos meses. Lo anterior, debido a que el cálculo de la base tarifaria necesita de otros insumos que no se lograron entregar en la fecha programada, así como se concede la prórroga para la entrega de información relacionada con estas actividades para el mes de agosto 2025,

Para el I semestre 2025 se prepara la información de análisis del proceso de formulación. Se realizan parcialmente las actividades de carga de datos contables entre los meses de mayo y junio. Se atienden parcialmente las actividades sobre inversiones proyectadas; así como parcialmente las actividades de requerimientos tarifarios. Asimismo, en el mes de junio se elabora parte de la proyección de remuneración 2025-2027 por sistemas de elemento de pago, parte de la elaboración de la proyección de amortizable 2025-2027 por sistema y parte de la elaboración de proyección de seguros 2025-2027 por sistema. Así como, en el mes de junio se atienden las actividades del rédito para el desarrollo y las actividades del capital de trabajo. A la vez, se desarrollan las acciones de generación distribuida correspondientes a la actualización de la tarifa de acceso y la solicitud de información a las Direcciones Comercialización y Distribución de la Energía, así como la actualización parcial de la misma.

Dado lo anterior, para el I semestre se ha logrado cumplir con lo programado en el Plan de trabajo de liquidación y sobre el plan de formulación existe una diferencia debido a que no se lograron cumplir a cabalidad las tareas por lo descrito en párrafos anteriores.

En atención a la acción de aplicación de normativa legal vigente recursiva, para el I semestre se realizó el monitoreo diario de las Gacetas, monitoreo periódico de los expedientes de la ARESEP, así como la atención de los eventos solicitados por la ARESEP, en donde se determina que no es necesario gestionar ningún recurso ante el ente regulador.

### **07-01-03 Regulatorio**

Para el I semestre se han atendido 87 informes periódicos de 88 programados, en donde se destaca el informe pendiente: PCE-14 Control estadístico medidores, para el cual se solicitó prórroga para el mes de agosto 2025, mediante oficio 7500-0031-2025 de fecha 17 de enero 2025.

Respecto a la acción de: atender en tiempo y forma los requerimientos eventuales de la ARESEP, para el I semestre se atienden 57 eventos, según lo programado, por lo que se cumple con la entrega en tiempo y forma.

Es por lo anterior, que el 50,69% real de avance al I semestre, de 51,18% programado, tiene una diferencia de 0,49% correspondiente al informe periódico pendiente indicado en párrafos anteriores y una pequeña diferencia en los eventos a raíz de un evento presentado en el mes de enero que se registró en forma, pero no en tiempo.

### **08-02-04 Continuidad del negocio Dirección Distribución de la Energía, racionamiento de energía**

Para el mes de I semestre, se presenta mes a mes el informe de evaluación de la continuidad del sistema de distribución en media tensión, destacando que durante este semestre la mayoría de los incidentes y la mayoría de cantidad de minutos de indisponibilidad se presentaron en el nivel 3, según se detalla a continuación:

**Enero:** la mayor cantidad de incidentes presentados fue en el nivel 3 (215 interrupciones), asimismo, la mayor cantidad de minutos de indisponibilidad se encuentra igualmente en el nivel 3 (42.703 minutos). Se destaca que, respecto al mes anterior, existe una reducción del 4,10% en la cantidad de incidentes y una reducción del 4,22% en la cantidad de minutos de indisponibilidad. Por otra parte, las principales causantes de los incidentes son por causas desconocidas (202 interrupciones y 9.075 minutos), por flora (100 interrupciones y 17.172 minutos) y fauna (43 interrupciones y 7.287 minutos).

**Febrero:** la mayor cantidad de incidentes presentados fue en el nivel 3 (172 interrupciones), asimismo, la mayor cantidad de minutos de indisponibilidad se encuentra igualmente en el nivel 3 (34.784 minutos). Se destaca que, respecto al mes anterior, existe una reducción del 19,59% en la cantidad de incidentes y una reducción del 17,85% en la cantidad de minutos de indisponibilidad. Por otra parte, las principales causantes de los incidentes son por causas desconocidas (159 interrupciones y 7.141 minutos), por flora (63 interrupciones y 13.435 minutos) y fauna (45 interrupciones y 8.664 minutos).

**Marzo:** la mayor cantidad de incidentes presentados durante marzo 2025, se presentaron en el nivel 3 (228 interrupciones), posterior a ello encontramos el nivel 2 (122 interrupciones) y finalmente los incidentes de nivel 1 (120 interrupciones), por lo que volvemos a tener una respuesta positiva en la coordinación de protecciones, al tener nuevamente más interrupciones en puntos intermedios en campo, que en protecciones de subestación. Por su parte la mayor cantidad de minutos de indisponibilidad se encuentra también en el nivel 3 (37.720 minutos), seguidos por el nivel 1 (3.504 minutos) y finalmente el nivel 2 (2.857 minutos), por lo cual se debe prestar mayor atención a las salidas de nivel 1, ya que están siendo más prolongadas que las de nivel 2. Al realizar un análisis comparativo mensual en los 3 niveles, podemos observar en marzo 2025 respecto al mes anterior, existe un incremento del 31,65% en la cantidad de incidentes y un incremento del 14,93% en la cantidad de minutos de indisponibilidad. Por otra parte, al realizar el comparativo de marzo 2025 versus su comportamiento del año anterior, se puede observar que existe un incremento del 21,13% en la cantidad de interrupciones, y un incremento del 31,09% en la cantidad de minutos de indisponibilidad.

**Abril:** la mayor cantidad de incidentes presentados durante abril 2025 fue en el nivel 3 (211 interrupciones), posterior a ello encontramos el nivel 2 (105 interrupciones) y finalmente los incidentes de nivel 1 (82 interrupciones), por lo que volvemos a tener una respuesta positiva en la coordinación y ubicación de protecciones, al tener nuevamente más interrupciones en puntos intermedios en campo, que en protecciones de subestación. Por su parte la mayor cantidad de

minutos de indisponibilidad se encuentra también en el nivel 3 (31.961 minutos), seguidos por el nivel 2 (1.863 minutos) y finalmente el nivel 1 (1.244 minutos), por lo que volvemos a tener también una respuesta positiva en la coordinación y ubicación de protecciones.

**Mayo:** la mayor cantidad de incidentes presentados durante mayo 2025 fue en el nivel 3 (301 interrupciones), posterior a ello encontramos el nivel 2 (148 interrupciones) y finalmente los incidentes de nivel 1 (1508 interrupciones), por lo que volvemos a tener una respuesta positiva en la coordinación y ubicación de protecciones, al tener nuevamente más interrupciones en puntos intermedios en campo, que en protecciones de subestación. Por su parte la mayor cantidad de minutos de indisponibilidad se encuentra también en el nivel 3 (57.945 minutos), seguidos por el nivel 2 (2.478 minutos) y finalmente el nivel 1 (1.508 minutos), por lo que volvemos a tener también una respuesta positiva en la coordinación y ubicación de protecciones.

**Junio:** la mayor cantidad de incidentes presentados durante junio 2025, se presentaron en el nivel 3 (295 interrupciones), posterior a ello encontramos el nivel 2 (140 interrupciones) y finalmente los incidentes de nivel 1 (117 interrupciones), por lo que volvemos a tener una respuesta positiva en la coordinación y ubicación de protecciones, al tener nuevamente más interrupciones en puntos intermedios en campo, que en protecciones de subestación. Por su parte la mayor cantidad de minutos de indisponibilidad se encuentra también en el nivel 3 (51.322 minutos), seguidos por el nivel 2 (6.540 minutos) y finalmente el nivel 1 (1.671 minutos), por lo que volvemos a tener también una respuesta positiva en la coordinación y ubicación de protecciones.

Respecto al análisis de causas del mes de junio, se puede definir que las principales causantes de incidentes son: desconocidas (201 interrupciones y 7.959 minutos), fauna (87 interrupciones y 11.293 minutos), flora (82 interrupciones y 14.417 minutos) y climatológicas (77 interrupciones y 14.111 minutos), esto considerando la sumatoria de afectaciones en los 3 niveles topológicos.

Dentro de las recomendaciones señaladas en el último informe, se pueden destacar:

1. Enfoque en puntos o elementos críticos: en el caso de nivel 1 y nivel 2, se recomienda la continua vigilancia y seguimiento del plan de inspecciones predictivas de circuitos, con el fin de encontrar de manera oportuna aquellos elementos que pueden derivarse en los distintos recierres o salidas de tipo desconocidas. En el caso del nivel 3, se recomienda la pronta revisión, con el fin de minimizar de igual manera las interrupciones de tipo desconocidas, las cuales aparentemente pueden deberse en su gran mayoría a factores de flora (ramas).
2. Vigilancia por Frecuencia de interrupciones momentáneas FIM, frecuencia de interrupciones temporales FIT y frecuencia de interrupciones prolongadas FIP: Se debe tomar en cuenta que el circuito San Felipe, Ojo de Agua (FIM), San Marino (FIT) y Barrio México, Industrial y Santa Ana Sur (FIP), aparecen también en esta lista, siendo parte de los tops circuitos por cantidad de interrupciones o minutos en el mes. Por lo cual es importante mantener una vigilancia constante en estos circuitos, con el fin de garantizar la disminución de dicho indicador para el siguiente mes.
3. Análisis de causas repetitivas: se recomienda la valoración y atención general de los circuitos, ya que las causas desconocidas siguen siendo las de mayor frecuencia de afectación con 200 interrupciones (siendo 115 recierres y 85 no identificadas). Por su parte la causa con mayor tiempo de afectación sería climatología con 14.417 minutos (siendo 6.709 minutos por rayería, 5.170 minutos por enredaderas y 2.538 minutos por árboles caídos sobre líneas). Por lo que se recomienda la atención de la vegetación en las zonas identificadas como críticas o de atención continua.
4. 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.
5. Mantenimiento de medidas preventivas en períodos no críticos: se recomienda reforzar las medidas preventivas para los próximos meses, debido a que estos son considerados como

“críticos”, pues ya se ven los primeros aumentos en cantidad de interrupciones y minutos de indisponibilidad, debido a la época de invierno.

Es por lo anterior, que se logra en este I semestre el seguimiento de la evaluación de la continuidad del sistema de distribución en media tensión, determinando los niveles en que se presentan mayoría de los incidentes y la mayoría de cantidad de minutos de indisponibilidad y cómo ha sido la respuesta ante ello, logrando así resultados positivos y considerando recomendaciones que ayudan a garantizar esta continuidad del negocio.

## **08-02-05 Climático**

En el I semestre 2025 se presentaron mensualmente las fichas de parametrización correspondientes a los indicadores de: Índice frecuencia de interrupciones del sistema de distribución, así como el Índice de evaluación operativa en tiempo y forma.

Por lo que, para el mes de junio 2025, el promedio de frecuencia de interrupciones del sistema de distribución fue menor al 90,00% (la meta real fue de 84,35%), resultado regular según la medición de este indicador, ya que no se logró la meta por una diferencia de 5,65%.

Se destaca que este resultado regular obedeció a errores de reportes en SIGEDI. Se debe reiterar la importancia de un reporte preciso en SIGEDI, pues de estos es de donde se siguen calculando indicadores para tarifas del ARESEP, informes de calidad de la energía y continuidad del fluido eléctrico, etc. Por otra parte, ocurrieron diversos casos de errores en operaciones sencillas en la red, donde se devolvía el respaldo en el orden equivocado o se abría el interruptor equivocado, causando interrupciones que no correspondían a ningún daño ni maniobra programada. Asimismo, se desenergizó la subestación de Guadalupe por un caso particular.

Además, ocurrieron diversos casos de respaldos que no fueron realizados:

- Disparo de Heredia - Los Lagos, donde no se respaldó por hacer una prueba a apenas 3 minutos del evento.
- Se hizo una prueba con un seccionador.
- Caso especial en el Rec. Mata de Plátano, en donde se disparó tanto el equipo como el circuito y en las pruebas, no se desactivó el recierre en Mata de Plátano.

Por último, durante el mes se incumplieron criterios de entrega de guardia en determinados días, donde, en una ocasión, un paro programado en Uruca no había sido realizado sino hasta que el personal se encontraba en la zona.

Asimismo, la medición del índice de evaluación operativa (IVO) durante el I semestre fue mayor al 85,00% (la meta real fue de 100%), lo cual es satisfactorio según la medición de este indicador, asegurando que la operación del sistema de distribución se realiza de forma óptima, cumpliendo con la normativa establecida, lo cual contribuye con la continuidad del servicio eléctrico.

En atención a la acción de registrar mensualmente el promedio total de horas de cada avería registrada en la ficha de procesos del Área Averías del Sistema de Distribución, para el mes de junio se obtiene un promedio de 2,56%, lo cual es satisfactorio ya que el promedio ideal de atención para todo tipo de averías es de 3 horas.

Para el I semestre, se detalla según el control registrado y las fichas de parametrización de la siguiente forma:

- Tipo II (tiempo de respuesta ante fallas en transformadores): enero 3:10 horas, febrero 2:50 horas, marzo 3:13 horas, abril 3:35 horas, mayo 3:23 horas y junio 3:19 horas. Promedio: 3:15 horas.
- Tipo III (tiempo de respuesta ante averías que afectan cortacircuitos de sección): enero 2:58 horas, febrero 3:03 horas, marzo 2:29 horas, abril 2:33 horas, mayo 2:58 horas y junio 2:58 horas. Promedio: 2:49 horas.

- Tipo IV (accionamiento de interruptores de banco, de circuito, de línea o la falla de una cuchilla seccionadora): enero 2:10 horas, febrero 3:01 horas, marzo 1:55 horas, abril 1:44 horas, mayo 2:04 horas y junio 2:31 horas. Promedio: 2:14 horas.

Se destacan los factores externos y el comportamiento de cada indicador:

- En las averías tipo II, el área de servicio de la CNFL presentó diversas condiciones climáticas las cuales pudieron haber influido en la incidencia de averías: Empujes fríos: Cuatro eventos a principios de año, con ráfagas de viento entre 40 y 75 km/h. Zona de Convergencia Intertropical. Frentes fríos. Ondas tropicales. Torbellinos. Estas condiciones climáticas incrementaron la cantidad de incidentes registrados, cuyo comportamiento se detalla a continuación:
  - Del total de 11.047 averías atendidas, el 17% (1.894 incidentes) correspondieron a daños Tipo T-2.
  - Tiempo Promedio de Atención: El promedio semestral fue de 3 horas y 15 minutos (3:15 horas), lo que posiciona el indicador en el rango "Sobresaliente" al superar la meta de 3 horas y 25 minutos (3:25 horas).
  - Resiliencia Operativa: Los factores externos, aunque aumentaron los incidentes, no impactaron negativamente el resultado final del indicador. Esto se atribuye a una alta disponibilidad de personal durante los meses de mayor incidencia y a la asignación de horas ordinarias adicionales para asegurar el cumplimiento de los tiempos de atención T-2.
  - Mejora Interanual en Tiempo: Se observa una mejora del 9% en el tiempo promedio de atención al comparar el primer semestre de 2025 (3:15 horas) con el mismo período de 2024 (3:35 horas).
  - Reducción de Incidentes Interanual: A pesar de las condiciones climáticas adversas, la cantidad de incidentes T-2 atendidos (1.894) disminuyó un 11% en comparación con el primer semestre de 2024 (2.130).
  - Causa Principal de Averías: Los fusibles de transformador fueron la causa de daño con el mayor número de incidentes en este semestre.
- En las averías tipo III, se presenta la misma situación meteorológica indicada en el punto anterior. A pesar de los desafíos climáticos, el desempeño del Indicador Tipo III fue notable, superando las expectativas:
  - Del total de 11.047 averías atendidas, el 18% (1.939 incidentes) correspondieron a daños Tipo III.
  - Tiempo Promedio de Atención Destacado: El promedio semestral fue de 2 horas y 49 minutos (2:49 horas), posicionando el indicador en el rango "Sobresaliente" al superar la meta establecida de 3 horas y 00 minutos (3:00 horas).
  - Mejora Interanual en el Tiempo de Atención: Se observa una mejora del 12% en el tiempo promedio de atención al comparar el primer semestre de 2025 (2:49 horas) con el mismo período de 2024 (3:11 horas).
  - Reducción Interanual de Incidentes: A pesar de las condiciones climáticas del 2025, la cantidad de incidentes Tipo III atendidos (1.939) disminuyó en 287 (12%) en comparación con el primer semestre de 2024 (2.226).
  - Causa Principal de Averías Tipo III: Se registró una disminución en los daños presentados en los fusibles de sección monofásica y trifásica, en comparación con el mismo periodo de evaluación de 2024.

Acciones Estratégicas del Área de Averías, para asegurar el cumplimiento de la meta del Indicador Tipo III, el Área de Averías:

- Incremento estratégico de cuadrillas: Se aumentó el número de cuadrillas disponibles en los turnos diurnos y mixtos, en respuesta directa al volumen de incidentes reportados en el sistema OMS, influenciado por los factores externos y el aumento de daños en la red eléctrica.
- Gestión eficiente de horas extraordinarias: Se autorizó el pago de horas extraordinarias cuando fue necesario para gestionar de manera efectiva el volumen de incidentes registrados durante el semestre.

- En las averías tipo IV, se experimentó el mismo patrón atmosférico indicado los puntos anteriores. Estas condiciones meteorológicas contribuyeron a un aumento en la cantidad de incidentes registrados en la red.

Se destaca el comportamiento del Indicador Tipo IV, el cual fue notable y superó las expectativas:

- De un total de 11.047 averías atendidas, el 3% (279 incidentes) correspondieron a daños Tipo IV.
- Tiempo Promedio de Atención: El promedio del indicador Tipo IV durante este semestre fue de 2 horas y 14 minutos (2:14 horas). Este tiempo se sitúa en el rango "Sobresaliente" al compararse con la meta establecida de 2 horas y 30 minutos (2:30 horas).
- Mejora Anual: Al comparar el primer semestre de 2025 (2:14 horas) con el mismo periodo de 2024 (2:27 horas), se observa una mejora del 9% en el tiempo promedio de atención.

Se recalca que respecto a los incidentes 128003615 y 12800588 sobre las averías tipo IV (caída de postes) en Curridabat y Dulce Nombre de Tres Ríos y Pavas, duraron en su atención 3 horas y 17 minutos así como 2 horas y 26 minutos, estos tiempos incluyen desde el reporte inicial de la avería, aislar la zona y restablecer el circuito, afectando los clientes en la zona focal del daño, destacando que el resto de la atención corresponde a la reparación por parte de Unidad de Mantenimiento del Sistema de Distribución. Por lo que, para efectos del reporte solo se contabiliza la salida y el restablecimiento del circuito.

Por tanto, que el DPIR (duración promedio de interrupciones registradas) es la sumatoria de todas las suspensiones que se efectuaron durante el periodo, por lo cual esas horas se diluyen entre el promedio de averías presentadas y por ello el resultado del mes de junio no fue superior al 0,31 programado para el mes de junio.

En atención al indicador FPI (frecuencia promedio de interrupciones): El mes de junio se caracterizó por ser un mes lluvioso, se realizó la migración del sistema ADMS a la versión superior 3.9 generando problemas de operación remota del sistema (subestaciones y equipos) incidiendo indirectamente en el aumento de interrupciones prolongadas. En junio se presentó el porcentaje más alto por obras RIDE (16%) como componente del DPIR. La afectación mayor de FPI se dio para elementos en nivel 2, y en el caso del DPIR a nivel 2 y 3.

## 2.4 Valor social: Perspectiva aprendizaje y crecimiento: 99,50%.

Tabla 10. Resumen: perspectiva aprendizaje y crecimiento

<b>OE.09 Ejercer disciplina estratégica en la toma de decisiones para aportar valor a la sociedad, al año 2027.</b>			<b>99,01%</b>
<b>Indicadores</b>	<b>Meta acumulada</b>	<b>Real acumulada</b>	<b>Desempeño acumulado</b>
REAC-09-01-01 Gobernanza y Cultura	50,30%	49,80%	99,01% <span style="color: green;">■</span>

<b>OE.10 Transformar la cultura organizacional de la empresa, desarrollando un personal comprometido, competente en un entorno de trabajo seguro y saludable, al 2027.</b>			<b>99,99%</b>
<b>Indicadores</b>	<b>Meta acumulada</b>	<b>Real acumulada</b>	<b>Desempeño acumulado</b>

REAC-10-01-02 Riesgos del trabajo U. Comunicación	100,00%	100,00%	100,00%	■
REAC-10-01-04 Salud Pública U. Comunicación	30,00%	30,00%	100,00%	■
REAC-10-02-02 Riesgos del trabajo U. Comunicación	100,00%	100,00%	100,00%	■
REAC-10-03-01 Satisfacción Laboral	45,36%	45,35%	99,99%	■
REAC-10-03-02 Satisfacción Laboral Unidad Comunicación Empresarial	50,00%	50,00%	100,00%	■

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG) - Módulo de desempeño.

### REAC-09-01-01 Gobernanza y Cultura

Para el mes de junio 2025, se destaca que la acción 09-01-01 sobre el cumplimiento del programa de desarrollo de habilidades blandas, gestión empresarial y liderazgo, se logra cumplir con el avance programado e incluso se reportó un porcentaje mayor para junio 17,35% de 16,10% programado, debido a que se realizaron las actividades que se encontraban rezagadas en meses anteriores. A pesar de ello persiste una diferencia de 0,5% en el acumulado por el curso de Gestión de Activos que se encuentra pendiente de brindar; sin embargo, se realizó un plan de acción en conjunto entre los Procesos de Gestión de Cambio, Capacitación y Sistemas de Gestión e Innovación, para hacer una nueva programación y cumplir con lo pactado para el año 2025.

Se recalca a la vez, que parte del insumo para cumplir con el avance programado en junio, fue el seguimiento brindado según las acciones de los planes preventivos solicitados (ver apartado 4 de este informe).

Por otro lado, se han desarrollado diversas capacitaciones sobre las siguientes temáticas durante el I semestre, sin embargo, se destacan las capacitaciones más recientes del mes de junio:

#### Habilidades Blandas:

- Taller de Servicio al Cliente: se realiza el taller de manera presencial el día 11 de junio, 2025.
- Taller Adaptabilidad al Cambio: se realizan dos actividades los días 17 y 19 de junio, 2025.
- Inducción CNFL: Se realiza en la semana del 23 al 27 de junio, 2025.
- Taller de habilidades Blandas: se reportan dos talleres que se brindaron en el mes de junio los días 19 y 20 de junio (actividad adicional a plan).

#### Gestión Empresarial:

- Taller de Contratación Pública: se realiza el taller el día 26 de junio, 2025.
- Ética y Valores: al cierre de junio, 2025 se contabiliza un total de 1108 personas que han finalizado el curso que se encuentra alojado en el Campus Virtual CNFL.
- Gobierno de Datos: se realiza la charla el día 27 de junio, 2025.
- Innovación: Se realiza la charla el 17 de junio, 2025.
- Gestión por Procesos: se ejecuta la charla el día 19 de junio, 2025.
- Accesibilidad a los servicios: esta charla se da en conjunto con el taller de servicio al cliente, realizado el 11 de junio, 2025.
- Gestión de Activos: respecto a este tema reporta avance de ejecución de un 1% con una charla para la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano, con evidencia de la F-190 de asistencia, y la otra evidencia se adjunta el correo que nos comparte el comité ejecutivo de Gestión de Activos con las actividades que se han venido realizando en conjunto con Gestión del Cambio, adicional al nuevo cronograma de actividades para el cumplimiento de lo programado para el año 2025.
- Género: se realizan 6 charlas relacionadas al tema, los días 3, 6, 19, 20, 26 y 27 de junio, 2025.
- Control Interno: este curso se encuentra alojado en el Campus Virtual CNFL, al cierre de junio 2025 se reportan un total de 235 personas que han finalizado la actividad.

-Valor Público: se reporta basado en el sondeo sobre gestión por resultados y la elaboración del curso asincrónico. En los meses de agosto y octubre, se estarán incluyendo los grupos a capacitar.

-Planificación Estratégica: La primera actividad de Planificación Estratégica, se realizó el 14 de marzo, Rendición de Cuentas de la Gerencia General, donde le Don Luis Fernando presentó el resultado de la estrategia 2024. Actividad coordinada con comunicación empresarial.

-SGI: esta charla se tenía programada para el mes de mayo, sin embargo, por solicitud del facilitador y por cierre de la semana de salud y seguridad laboral se dio el día 7 de junio, 2025, por lo que el porcentaje de avance se reporta este en el cierre de este mes.

### **Liderazgo:**

Se realizaron dos talleres diagnósticos sobre el tema de liderazgos con encargados de cuadrillas de las áreas técnicas de las Direcciones Generación y Distribución de la energía y Comercialización, así como la entrega del resultado a la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano, para la debida programación del plan de trabajo para segundo semestre 2025.

El logro destacado para el I semestre respecto a esta acción es el cumplimiento de la meta propuesta según el programa de desarrollo de habilidades blandas, gestión empresarial y liderazgo.

### **REAC-10-01-02 Riesgos del trabajo Unidad Comunicación Empresarial**

Se destaca que la acción sobre la coordinación de campañas en temas relacionados con la sensibilización riesgos de trabajo, se cumple al 100% debido a que se programó y ejecutó para los meses de abril y mayo, las siguientes actividades:

- Publicación sobre el reconocimiento de Preventico.
- Colaboración con la semana salud y seguridad laboral.
- Video de educación continua (alimentación y ejercicio).
- Podcast para invitación para la semana salud y seguridad laboral.
- Logística audio visual (antes-durante-después) en las actividades Semana salud y seguridad laboral.
- Video de invitación para la semana de semana salud y seguridad laboral desde la feria de emprendedores.
- Recepción de la solicitud y conceptualizar la campaña para la divulgación interna del Reglamento de Salud Ocupacional, por lo que se entrega la propuesta de los artes de campaña para la divulgación interna de dicho Reglamento.
- Publicación de lámina sobre la efeméride de salud y seguridad laboral, así como se diseña el logo de la semana de salud y salud laboral.

Por lo tanto, para el I semestre se logra la divulgación de información sobre el Reglamento de Salud Ocupacional y la concientización sobre la Salud y Seguridad Laboral, logrando con ello el cierre del presente plan de tratamiento.

### **REAC-10-01-04 Salud Pública Unidad Comunicación Empresarial**

Respecto a la acción *de*: Coordinar campañas en temas relacionados a la sensibilización de la temática de salud pública, para los meses de mayo y junio no se reporta avance debido a que no corresponde según programación por lo que se continúa con el 30,00%; el próximo avance se encuentra contemplado para el mes de agosto en adelante. Sin embargo, se destacan las acciones realizadas en el I semestre sobre las publicaciones en la revista de Electro noticias:

- Comité de deporte invita a ejercicio funcionales.
- Sala de lactancia.
- Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), felicita a equipos de futsal por ganar torneo en la semana de deporte Grupo ICE.
- Vacunación semana de la salud.

Lo anterior, logra promover el cuidado de la salud de la persona trabajadora en sus diferentes dimensiones.

## **REAC-10-02-02 Riesgos del trabajo Unidad Comunicación Empresarial**

En atención a la acción: Coordinar campañas en temas relacionados a la sensibilización de la temática de riesgos de trabajo, se cumple al 100% debido a que se programó y ejecutó de abril a junio, por lo que para I semestre se entregan los videos sobre el programa de educación continua del Área Salud y Seguridad Laboral, así como sobre las características, uso e inspección del arnés de suspensión y sobre el uso e inspección del estrobo de posicionamiento.

Asimismo, se realizan las siguientes actividades:

- Se realiza reunión el día 11 de febrero 2025 con la Unidad de Sostenibilidad para conocer los posibles temas a tratar.
- Temáticas de las campañas:
  1. Técnicas de nudos para el amarre de escaleras.
  2. Características, uso e inspección del arnés de suspensión.
  3. Características, uso e inspección del estrobo de posicionamiento.
  4. Técnicas para la instalación de escaleras.
  5. Características, uso e inspección de los guantes de seguridad.
  6. Movilidad segura- demarcación en vías públicas.
  7. Bloqueo, etiquetado y prueba.
  8. Uso del uniforme de seguridad.
  9. El uso de alhajas y barba durante labores técnicas.
  10. Ubicación del IPEVARIL.
  11. Protocolo de código rojo.
  12. Movilidad segura- traslado dentro de los planteles.
  13. Reglas de oro.

Por lo tanto, se logra la concientización a las personas trabajadoras sobre el cuidado de la salud y seguridad. Logrando con ello, el cierre del presente plan de tratamiento.

## **REAC-10-03-01 Satisfacción Laboral**

Las actividades realizadas para la acción del plan de mejora del ambiente laboral 2024-2027, se resumen en lo siguiente, destacando que el plan se ha cumplido según lo programado:

Para el mes de junio se realizaron estas actividades:

1. Revisar y depurar el instrumento de recolección de datos, alineándolo con las dimensiones del ICE.
2. Preparar los insumos para la recolección y análisis de datos.
3. Establecer los mensajes para ser incorporados en las láminas informativas dirigidas a la muestra seleccionada.
4. Solicitar la creación de las láminas para ser enviadas a la muestra seleccionada.
5. Coordinar con la Unidad de Comunicación Empresarial las fechas para el lanzamiento de la campaña focalizada del estudio de seguimiento del ISL.

Adicional a ello, se han atendido las siguientes actividades durante este I semestre:

1. Atender las convocatorias al Consejo de Administración con el fin de informar sobre el de avance del plan de mejora del Índice de Satisfacción Laboral (en adelante ISL).
2. Atender las consultas derivadas de los planes de seguimiento o temas vinculados al ISL.
3. Enviar recordatorios a las Jefaturas o coordinaciones responsables del envío del informe de avance del plan de trabajo de la dimensión o dimensiones atendidas por la dependencia rectora.
4. Recepción de informes de avance procedentes de las dependencias rectoras.
5. Actualizar el informe del plan de mejora del ambiente laboral con los respectivos avances de las actividades reportadas por las dependencias rectoras.
6. Enviar el informe para el control cruzado y de verificación con la Coordinación del Proceso Relaciones Laborales.

7. Enviar el informe de avance de seguimiento del plan de mejora del ambiente laboral de la CNFL, al Área Desarrollo y Gestión del Talento Humano, para su revisión y ser remitido a quien corresponda.
8. Revisar y depurar el instrumento de recolección de datos, alineándolo con las dimensiones del ICE.
9. Preparar los insumos para la recolección y análisis de datos.
10. Establecer los mensajes para ser incorporados en las láminas informativas.
11. Solicitar la creación de las láminas.
12. Coordinar con la Unidad Comunicación Empresarial, las fechas para el lanzamiento de la campaña focalizada del estudio de seguimiento del ISL.

Dado lo antes expuesto, el logro alcanzado para este I semestre es el cumplimiento de la meta propuesta en el plan de mejora del ambiente laboral, en su II etapa del índice de satisfacción laboral, por lo que no se han presentado situaciones de materialización.

El logro destacado para el I semestre respecto a esta acción es el cumplimiento de la meta propuesta según el plan de mejora del ambiente laboral 2024-2027.

Respecto a la acción del cumplimiento del Índice de Competitividad Laboral, para el mes de junio 2025, se logra cumplir con el avance programado; destacando que más bien se logran realizar actividades adicionales al plan, según lo indicado en el apartado de Gobernanza y Cultura.

Se señalan las actividades realizadas en el I semestre:

**Cultura Organizacional:**

Durante el primer semestre se cumplió el objetivo de realizar los talleres de adaptabilidad. Se finalizó la tarea de mejores prácticas con el encuentro de líderes. Asimismo, con el ISL, se da la estructura de herramienta de recolección de datos, el muestreo estratificado proporcional y la matriz eNPS 2025.

**Habilidades Blandas:**

Se destaca el cumplimiento de capacitación en los siguientes temas del programa de habilidades blandas, gestión empresarial y liderazgo: servicio al cliente, habilidades blandas, adaptabilidad al cambio, inducción para nuevos ingresos, contratación pública, ética y valores, ciberseguridad, gobierno de datos, innovación, gestión por procesos, accesibilidad a los servicios, gestión de activos, género, control interno, gestión de riesgos, valor público, promoción de ventas, planificación estratégica, SGI, talleres diagnósticos sobre el tema de liderazgos con encargados de cuadrillas de las áreas técnicas de las Direcciones Generación y Distribución de la energía y Comercialización y salario emocional.

**Bienestar y calidad de vida laboral:**

Se ha tenido un avance acorde a lo planificado en cada uno de los pilotos: en horarios flexibles hay 411 personas participando de la modalidad; sobre un Día en CNFL se ejecutará la actividad el día 8 de julio; referente al sobre correo de cumpleaños y anualidad se solicitó un mantenimiento para el SIRH con el fin que se ejecute el mismo de manera automatizada; en relación a Trabajo por objetivos se tiene seleccionado el público meta y se ejecutará en julio una sesión con dichas dependencias para iniciar la ejecución; en atención a artículos de pertenencia se coordinó con el Área Mercadeo Relacional se negoció y presupuestó los mismos para el año 2026 con base en necesidades específicas; finalmente para días libres especiales sigue en análisis técnico. Asimismo, se reporta la misa de inicio de año.

**Comunicación Interna:**

Se dieron varios comunicados importantes en los primeros meses del año, como la forma de pago de las planillas de subsidio de Incapacidades, debido a los cambios por Convención Colectiva, el comunicado de pago de carrera profesional, el del aumento salarial y diferentes concursos en la nueva versión mixta.

El logro destacado para el I semestre respecto a esta acción es el cumplimiento de la meta propuesta según el plan de trabajo del Índice de Competitividad Laboral.

## REAC-10-03-02 Satisfacción Laboral Unidad Comunicación Empresarial

Respecto a la acción: Coordinar campañas en temas relacionados a la sensibilización del Índice de Satisfacción Laboral (ISL), se realizó la solicitud de la revisión de la propuesta de información y conceptualización para la campaña de concientización del ISL del mes de julio, acción cumplida según lo planificado. Asimismo, se informó por parte del Proceso Relaciones Laborales que para el mes de julio se iniciará con una campaña de concientización sobre los beneficios y esfuerzos de la Administración y para el mes de agosto la campaña del estudio de seguimiento de los planes de trabajo. Lo anterior, por un ajuste realizado por el Consejo de Administración en seguimiento al ISL y el ingreso de la encuesta Great Place to Work.

Se destaca sobre esta acción que la Unidad de Comunicación Empresarial logra cumplir con el avance programado para junio e incluso se reportó un porcentaje mayor, debido a que se realizaron las siguientes actividades que se encontraban rezagadas en el mes de mayo:

1. Un fondo de pantalla para la App Somos CNFL.
2. Un fondo de pantalla para la PC.
3. Efemérides del 1,16, 29 y 30 de mayo.
4. Campaña del 84 aniversario.
5. Reunión del SGI.

Asimismo, se menciona al respecto que en el mes de mayo se realizó ajuste al plan de trabajo que desarrolla el Proceso Relaciones Laborales, a quien se le brinda el apoyo por parte de la Unidad Comunicación Empresarial sobre la divulgación del ISL, por lo que las campañas previstas para dicho mes se ejecutarán en los meses de agosto y setiembre. Por otro lado, es importante mencionar que, si bien el plan de tratamiento menciona las campañas gestionadas en conjunto con Relaciones Laborales, la Unidad Comunicación Empresarial también implementa un plan de comunicación para la divulgación de las diferentes acciones que realiza la CNFL, en un ejercicio de transparencia por parte de la Gerencia General para atender el Índice de Satisfacción Laboral.

Por lo tanto, se logra una difusión activa sobre el Índice de Satisfacción Laboral durante el I semestre 2025.

### 2.5 Valor ambiental: Perspectiva sostenibilidad: 100,00%

Tabla 11. Resumen: perspectiva sostenibilidad

OE.11 Posicionar la conducta empresarial responsable (CER) como fuente de ventaja competitiva y de valor público, al 2027			100,00%
Indicadores	Meta acumulada	Real acumulada	Desempeño acumulado
OESOS-11-01-02 Reputación	40,00%	40,00%	100,00%.

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG) - Módulo de desempeño.

### OESOS-11-01-02 Reputación

Respecto a la acción: Planificación, Desarrollo y divulgación del informe de sostenibilidad, se realizaron las siguientes actividades en el I Semestre 2025:

- Publicaciones del 5 y 7 de junio sobre: Mejora de la seguridad con Alumbrado Público.
- Publicaciones del 12 y 14 de junio sobre: Contribuir a la descarbonización de la energía.
- Publicaciones del 19 y 21 de junio sobre: videos de Valor Público.
- Publicaciones del 26 y 28 de junio sobre: Compromiso con la calidad del servicio.
- Publicaciones del 1 y 3 de mayo sobre la acreditación del LASIMEÉ.

- Publicaciones del 8 y 10 de mayo sobre Preventivo-Vigilancia de la Salud.
- Publicación del 17 de mayo sobre la Excelencia ambiental (Ministerio del Ambiente y Energía MINAE).
- Publicaciones del 22 y 24 de mayo sobre la promoción del uso eficiente de la energía.
- Publicaciones del 29 y 31 de mayo sobre el Servicio de calidad y confiable de la energía.

Es por lo anterior, que se cumple con el objetivo del plan de tratamiento durante este I semestre, al informar a la población sobre las acciones ambientales de la CNFL.

### 3. Planes de Oportunidad

Se identifican 3 planes de oportunidad, a saber:

#### Perspectiva Procesos Internos:

##### **01-01-01      Recuperar grados de autonomía en materia estratégica y operativa de la CNFL**

Para el I semestre en atención a la oportunidad de recuperar grados de autonomía en materia estratégica y operativa se realizaron las siguientes actividades:

- Se presenta al Consejo de Administración los informes mensuales de la normativa a modificar para atender las disposiciones de la Convención Colectiva de Trabajo.
- Se envían oficios a las distintas Direcciones y dependencias staff solicitando los ajustes que tendrían distintos documentos.
- Actualización de la guía para la gestión de vacaciones por intranet o app Somos CNFL.
- Implementación del Reglamento de la Junta de Relaciones Laborales.
- Oficialización de la Política de inversiones de la CNFL, Política de endeudamiento de la CNFL y la Política para el manejo del riesgo cambiario.
- Actualización y oficialización del reglamento corporativo de asociaciones empresariales del ICE y sus empresas.
- Actualización y oficialización del reglamento de la Comisión de Ética y Valores.
- Actualización y oficialización de la guía para la presentación de documentos al Consejo de Administración y Comité de Vigilancia.
- Se presenta actualización del cronograma de normativa (grados, plazos, responsables, renombramiento, exclusión y acomodo de actividades).
- Realización de diagrama de flujo con roles que conlleva la participación de cada dependencia de la CNFL, representaciones laborales, órganos colegiados y partes externas involucradas.
- Envío de recordatorio a las direcciones para enviar a la Gerencia los avances de las acciones respecto a la atención de las disposiciones de la Convención Colectiva de Trabajo.
- Actualización y oficialización de directriz sobre las responsabilidades para la emisión, modificación y eliminación de reglamentos operativos y estratégicos.
- Actualización y oficialización del reglamento para la aplicación del régimen de carrera profesional.
- Actualización y oficialización del Reglamento para el pago de dedicación exclusiva.
- Actualización del procedimiento de valoraciones integrales de salud.

Dado lo anterior, se logra para este I semestre la presentación de los informes mensuales al Consejo de Administración, cumpliendo así el avance del cronograma de las disposiciones de la Convención Colectiva de Trabajo. Por otro lado, se logra la actualización de 21 normativas de las distintas dependencias de la CNFL de 49 programadas para este año 2025 y la mejora de 10 normativas acorde al negocio de la empresa de 16 programadas para este año, lo anterior al corte del primer semestre y de acuerdo con el seguimiento constante que se brinda.

##### **01-02-01      Ineficiencia de procesos**

Respecto al plan de oportunidad de mejora de seguimiento complementario con información histórica sobre los avances presentados para los planes de acción 2025 del proceso de supervisión de ampliaciones del Sistema de Distribución y del proceso mantenimiento correctivo del sistema de

distribución, para el mes de junio se finaliza el seguimiento de los planes de acción de las direcciones Comercialización y Distribución de la Energía, los mismos se logran cerrar de manera satisfactoria en tiempo y forma, toda la información queda debidamente registrada a nivel del sistema SIIG. Por lo tanto, esta oportunidad tiene un 100,00% de desempeño.

#### **Perspectiva Clientes:**

##### **01-01-01      Ciberseguridad**

Respecto al plan de oportunidad para definir la metodología para la identificación de activos de información, para el I semestre se elabora, se ajusta y por último se revisa el procedimiento para la identificación, registro y clasificación de activos con el Director de Transformación y Gestión Tecnológica, en sesión del 18 de junio del 2025, en donde se acuerda presentar y socializar dicho procedimiento a todas la dependencias de la Dirección así como a la Unidad Tecnologías de Operación del Sistema de Distribución, la cual se programó para el 22 de julio del 2025.

Por lo tanto, para este I semestre el logro esperado es coincidente con el plan de trabajo, en donde se elaboró el procedimiento antes señalado, quedando pendiente la presentación de este a las partes interesadas por temas de agendas.

#### **4. Planes preventivos**

##### **4.1. IE.11.01 Porcentaje cumplimiento metas del plan de conducta empresarial responsable y sostenibilidad**

Para el primer reporte trimestral correspondiente al año 2025, se había previsto un avance de 26,68% y se obtuvo un 25,48%, lo que resultó un 94,79% de cumplimiento, según seguimiento brindado por el Proceso de Planificación y Responsabilidad Social.

El resultado antes indicado obedeció a la no entrega del informe de la Unidad de Comunicación Empresarial y de la Unidad Proveeduría Empresarial; sin embargo, estos reportes ingresaron después de semana santa y al incorporarse dicha información, el nivel de cumplimiento estaría en un 26,41% (un 98,99% de cumplimiento) al corte de marzo.

Debido a lo anterior, se establece un plan preventivo de parte de la Unidad Sostenibilidad, que consiste en emitir recordatorio a las Jefaturas de las Unidades que remitieron tardíamente el informe trimestral, para que en el segundo trimestre sea entregado a tiempo, así como comunicación durante el período (último día laboral de mayo y último día laboral de junio); realizar reunión de reporte y avance de la gestión. Tareas ejecutadas en el mes de mayo e inicios de junio.

##### **4.2 IE.09.01 Porcentaje de cumplimiento de las metas anuales del programa de desarrollo de habilidades blandas, gestión empresarial y liderazgo (Curso Valor público)**

A raíz del desempeño regular obtenido en el plan de tratamiento sobre el cumplimiento del programa de desarrollo de habilidades blandas, gestión empresarial y liderazgo, durante los meses de marzo y abril 2025, en donde si bien es cierto el reporte de los avances son presentados por el Área Cultura Organizacional, una de las acciones corresponde directamente al Proceso Planificación y Responsabilidad Social sobre la ejecución de la capacitación sobre valor público, por lo que se les solicitó implementar las acciones preventivas para colaborar en la mitigación de las desviaciones presentadas.

Por lo que, el Proceso Planificación y Responsabilidad Social, presentó una programación de acciones sobre el curso de valor público, por lo que durante este I semestre se realizaron las siguientes actividades: Realizar sondeo con el objetivo de evaluar el conocimiento de la población de CNFL sobre: valor público, gestión para resultados, evaluación de resultados, rendición de cuentas y mejora continua (12 al 16 de mayo, herramienta contestada por 240 personas); así como el análisis de la información recopilada del sondeo en la población de CNFL, en donde se categorizaron las respuestas abiertas y se analizaron las respuestas cerradas, dicho análisis se utilizó como base para la

construcción del curso asincrónico. Por otro lado, se recibieron capacitaciones sobre la elaboración de cursos en Moodle con el proveedor GRUSETEC y las instrucciones para publicar en Campus Virtual.

#### **4.3 IE.09.01 Porcentaje de cumplimiento de las metas anuales del programa de desarrollo de habilidades blandas, gestión empresarial y liderazgo (curso gestión de activos).**

A raíz del desempeño regular obtenido en el plan de tratamiento sobre el cumplimiento del programa de desarrollo de habilidades blandas, gestión empresarial y liderazgo, durante los meses de marzo y abril 2025, en donde si bien es cierto el reporte de los avances son presentados por el Área Cultura Organizacional, una de las acciones corresponde directamente al Proceso Sistemas de Gestión e Innovación sobre la ejecución de la capacitación sobre gestión de activos, por lo que se les solicitó implementar las acciones preventivas para colaborar en la mitigación de las desviaciones presentadas.

Por lo que, el Proceso Sistemas de Gestión e Innovación realizó un plan de acción en conjunto con los Procesos de Gestión de Cambio y Capacitación, para hacer una nueva programación y cumplir con lo pactado para el año 2025. Destacando que lo anterior, forma parte de la evidencia de la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano. Por otro lado, se recibe oficio 7322-0016-2025 de fecha 14 de julio en donde se detalla la reprogramación antes indicada.

#### **4.4 IE 01.02 Porcentaje de cumplimiento de las metas plan de nuevos modelos de negocios.**

Para el reporte de los meses de abril y mayo se obtuvo un resultado en nivel regular, según seguimiento brindado por el Proceso de Planificación y Responsabilidad Social, por lo que se le solicitó a la Unidad Desarrollo de Negocios mediante oficio 7323-0045-2025 de fecha 30 de junio 2025, implementar las acciones preventivas para colaborar en la mitigación de las desviaciones presentadas.

Por lo tanto, la Unidad Desarrollo de Negocios envió oficio 2220-0144-2025 de fecha 03 de julio 2025, en donde se realizó el análisis de las causas que generaron atrasos en los planes de trabajo de los negocios en desarrollo, por lo que se determinó que los tiempos de respuesta de revisión y análisis por parte de otras dependencias en temas financiero, legal y otros la mayoría de las veces son extensos lo que afecta el cumplimiento de la programación en el desarrollo de los casos de negocios. Es por lo que se plantea la acción de incluir los tiempos de respuestas en las solicitudes de viabilidades financieras, legales y de aprobación metodológica de riesgos, programación que iniciará en el mes de agosto 2025.

### **5. Conclusiones:**

El desempeño acumulado al I semestre 2025, respecto a la ejecución de planes de tratamiento fue de 99,50%.

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

- Correcta ejecución del presupuesto empresarial
- Satisfactoria recaudación de las sumas dejadas de recibir por ilícitos.
- Incremento en el número de inspecciones.
- Elaboración de propuesta estructural del Plan de Contingencia para la Continuidad del Negocio para la Dirección Comercialización.

#### **Perspectiva Clientes: Desempeño fue de 98,43%.**

- Aumento en los ingresos y satisfactorio incremento en las ventas de energía producto y servicios no regulados.

- No ha sido necesario implementación de planes alternativo para la continuidad del servicio a los clientes.
- Generación de ventas, producto de la promoción de los beneficios de la tecnología de inducción.

**Perspectiva Procesos Internos: Desempeño fue de 99,61%.**

- Cumplimiento del programa de modernización tarifaria.
- Cierre de planes de acción en las direcciones de Comercialización y Distribución sobre estudios de mejora.
- Atención de las averías en el tiempo promedio ideal: Menor a 3 horas.

**Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento: Desempeño fue de 99,50%.**

- Capacitaciones en diversos temas, dentro del programa de desarrollo de habilidades blandas, gestión empresarial y liderazgo.
- Seguimiento a actividades del Índice de Satisfacción Laboral (ISL).
- Acciones claves para fortalecer la adaptabilidad al cambio en la organización.
- Comunicados a la población CNFL que reflejan la transparencia de la empresa.
- Desarrollo de actividades de comunicación respecto a campañas de sensibilización en riesgos del trabajo, salud pública y satisfacción laboral.

**Perspectiva Sostenibilidad: Desempeño fue de 100,00%**

- Desarrollo de actividades de comunicación respecto al informe de sostenibilidad.