

Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A.

Dirección Estrategia Empresarial

Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial

Proceso de Planificación y Responsabilidad Social

Estrategia Empresarial CNFL, 2023-2027, I Semestre 2024.

Elaborado por:

Cinthy Conde Espinoza, Pablo Cabezas Murillo.

Personal del Proceso Planificación y Responsabilidad Social.

Revisado por:

Gloriela Brenes Redondo, Jefatura

Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial

Aprobado por:

Vanessa Castro López, Jefatura,

Dirección Estrategia Empresarial

2024-07-15



Tabla de contenido

1. Introducción	5
2. Informe de la estrategia	6
2.1. Perspectiva Financiera	7
2.1.1. Objetivo Estratégico 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	8
2.1.1.1 Indicador Estratégico IF.01-01-24 - Cumplimiento del 100% de los indicadores del Plan Financiero de la CNFL.	8
2.1.1.2 Indicador Estratégico IF.01-02-24 - Porcentaje cumplimiento de metas de plan de nuevos modelos de negocio.	9
2.1.1.3 Indicador Estratégico IF.01-03-24 - Porcentaje cumplimiento del plan de pérdidas de energía eléctrica.	10
2.1.1.4 Indicador Estratégico IF.01-04-24 - Porcentaje cumplimiento del plan de mantenimiento de la Dirección Generación.	10
2.1.1.5 Indicador Estratégico IF.01-05-24 - Porcentaje cumplimiento del plan de mantenimiento de la Dirección Distribución.	11
2.2. Perspectiva Clientes	12
2.2.1. Objetivo Estratégico OE.02 Fortalecer los procesos de interacción y gestión de cliente incrementando así la percepción e imagen positiva de la CNFL, al año 2027.	14
2.2.1.1 Indicador Estratégico IC.02-01 Porcentaje cumplimiento de metas del modelo de Experiencia Memorable del Cliente (MEMC).	15
2.2.1.2 Indicador Estratégico IC.02-02 Índice de satisfacción del cliente.	15
2.2.1.3 Indicador Estratégico IC.02-03 Porcentaje de cumplimiento metas de indicadores para posicionamiento de mercado.	16
2.2.2. Objetivo Estratégico OE.03 Desarrollar nuevos modelos de negocio con la descentralización del sistema eléctrico orientado a generar valor público, al año 2027.	17
2.2.2.1 Indicador Estratégico IC.03-01 Índice de satisfacción del cliente con la adquisición de soluciones complementarias al servicio público.	17
2.2.2.2 Indicador Estratégico IC.03-02 Porcentaje de incremento de kWh del cliente asociado a nuevos modelos de negocios.	17
2.2.2.3 Indicador Estratégico IC.03-03 Ingresos por ventas de otros productos y servicios no regulados.	18
2.2.3. Objetivo Estratégico OE.04 Generar modelos de negocio orientados a la electrificación de la economía, al año 2027.	20
2.2.3.1 Indicador Estratégico IC.04-01 Porcentaje de clientes industriales que alcancen el 100% de energía eléctrica mediante soluciones de la empresa.	21

2.2.3.2 Indicador Estratégico IC.04-02 Porcentaje de conversión del consumo final en fuentes de energía térmicas a eléctricas, para clientes residenciales comerciales e industriales.	21
2.2.4. Objetivo Estratégico OE.05 Optimizar las compras de energía para trasladar el beneficio al cliente	22
2.2.5. Objetivo Estratégico OE.06 Contribuir a la reducción de la brecha digital del país con proyectos específicos en comunidades de vulnerabilidad social, al año 2027.	22
2.2.5.1 Indicador Estratégico IC.06-01 Porcentaje cumplimiento del plan de reducción de brecha digital.	22
2.2.6. Objetivo Estratégico OE.07 Adecuar la infraestructura actual y futura para apoyar la transformación digital y ciberseguridad al 2027.	23
2.2.6.1 Indicador Estratégico IC.07-01 Porcentaje cumplimiento de metas asociadas a iniciativas que contemplan la modernización digital.	23
2.2.6.2 Indicador Estratégico IC.07-02 Porcentaje de ejecución anual de la cartera de soluciones digitales.	24
2.2.6.3 Indicador Estratégico IC.07-03 Porcentaje de ejecución anual del portafolio de proyectos de ciberseguridad.	25
2.2.6.4 Indicador Estratégico IC.07-04 Índice de continuidad de sistemas críticos por ciberataques. (2025-2027).....	26
2.3. Perspectiva Procesos	26
2.3.1.1 Indicador Estratégico IP.08-01 Eficacia de las soluciones digitales implementadas asociadas a la mejora de procesos.	27
2.3.1.2 Indicador Estratégico IP.08-02 Cantidad de iniciativas de mejoras implementadas de los procesos empresariales.	28
2.3.1.3 Indicador Estratégico IP.08-03 Reducción de tiempos y simplificación en los procesos.	28
2.3.2. Objetivo Estratégico OE.09 Proponer nuevos modelos tarifarios al 2027, para competir y satisfacer las tendencias del mercado.	29
2.3.2.1 Indicador Estratégico IP.09-01 Porcentaje cumplimiento de las metas del plan de modernización del modelo tarifario.....	30
2.3.3. Objetivo Estratégico OE.10 Modernizar los sistemas de producción y distribución de la empresa, al 2027.	30
2.3.3.1 Indicador Estratégico IP.10-01 Cantidad de MWh que optimizan nuestro precio de compra energía.	30
2.3.3.2 Indicador Estratégico IP.10-02 Porcentaje cumplimiento de metas de los indicadores de calidad de energía.....	31
2.4. Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento	32
2.4.1. Objetivo Estratégico OE.11 Ejercer disciplina estratégica en la toma de decisiones para aportar valor a la sociedad, al año 2027.	33
2.4.1.1 Indicador Estratégico IAC.11-01 Porcentaje de cumplimiento de las metas anuales del programa de desarrollo de habilidades blandas, gestión empresarial y liderazgo.	33

2.4.1.2 Indicador Estratégico IAC.11-02 Porcentaje cumplimiento de las metas de desempeño.	34
2.4.2. Objetivo Estratégico OE.12 Transformar la cultura organizacional de la empresa, desarrollando un personal comprometido, competente en un entorno de trabajo seguro y saludable, al 2027.....	34
2.4.2.1 Indicador Estratégico IAC.12-01 Porcentaje cumplimiento de metas del Plan Empresarial de Seguridad y Salud en el Trabajo (PESST).	35
2.4.2.2 Indicador Estratégico IAC.12-02 Índice de Gravedad <1.	35
2.4.2.3 Indicador Estratégico IAC.12-03 Índice de competitividad laboral.....	36
2.5. Perspectiva Sostenibilidad	37
2.5.1. Objetivo Estratégico OE.13 Posicionar la conducta empresarial responsable (CER) como fuente de ventaja competitiva y de valor público, al 2027.....	38
2.5.1.1 Indicador Estratégico IS.13-01 Porcentaje cumplimiento de metas de la Estrategia Empresarial de Sostenibilidad.	38
3. Conclusiones	40

Índice de tablas

Tabla 1. Perspectivas de la Estrategia Empresarial, CNFL 2023-2027	6
Tabla 2. Desempeño Perspectiva Financiera	7
Tabla 3. Desempeño Perspectiva Clientes	12
Tabla 4 Desempeño Perspectiva Procesos	26
Tabla 5 Desempeño Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento.....	32
Tabla 6: Desempeño Perspectiva Sostenibilidad	37

1. Introducción

Como parte del Grupo ICE, es fundamental el ejercicio de rendición de cuentas a través de la Estrategia Empresarial como mecanismo de medición y sostenibilidad a largo plazo.

Esta Estrategia proporciona una hoja de ruta para alcanzar los objetivos de la empresa y establece un marco para medir el desempeño empresarial a través de indicadores clave de rendimiento. Estos indicadores permiten a las empresas evaluar su progreso, identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas que impulsan el crecimiento y la eficiencia.

Los resultados del **primer semestre del 2024** subrayan la importancia de esta Estrategia. Al medir los indicadores estratégicos y de contribución, la CNFL obtiene una visión clara de su rendimiento en áreas críticas como la sostenibilidad financiera, la satisfacción del cliente y la mejora en los procesos. Estos indicadores proporcionan una valiosa retroalimentación que puede ser utilizada para refinar la Estrategia Empresarial, mejorar las operaciones y, en última instancia, proporcionar un servicio de electricidad más eficiente y confiable a los consumidores.

Para este I semestre la Estrategia Empresarial de la CNFL refleja un desempeño satisfactorio del **98,16%**, resultado que se debe principalmente al rendimiento regular de la perspectiva clientes con un desempeño del 96,21%.

Los objetivos de esta perspectiva de clientes que requieren especial atención son OE.02 Fortalecer los procesos de interacción y gestión de cliente incrementando así la percepción e imagen positiva de la CNFL, al año 2027, específicamente en el indicador IC.02-03 Porcentaje de cumplimiento metas de indicadores para posicionamiento de mercado, que a pesar de mejorar su rendimiento después de la implementación de un plan remedial, todavía no alcanza un desempeño bueno.

Y del objetivo OE.04 Generar modelos de negocio orientados a la electrificación de la economía, al año 2027, el indicador IC.04-01 Porcentaje de clientes industriales que alcancen el 100% de energía eléctrica mediante soluciones de la empresa, que al cierre del semestre no alcanzan a culminar 3 proyectos de SER Solar como se tenía planificado.

Por otro lado, durante este primer semestre de 2024, se observan avances significativos en varias áreas claves, así como oportunidades para mejorar y fortalecer. Este informe detalla estos avances y desafíos, proporcionando una visión integral del rendimiento en las perspectivas: (1) financiera, (2) clientes, (3) procesos internos, (4) aprendizaje y crecimiento y (5) sostenibilidad.

Esperamos que este informe sea un recurso valioso para las partes interesadas. Por nuestra parte, continuaremos midiendo y asesorando a la empresa para alcanzar las metas de los objetivos estratégicos.

2. Informe de la Estrategia

(Primer semestre 2024)

La Estrategia Empresarial, CNFL 2023-2027, 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.

Tabla 1 Perspectivas de la Estrategia Empresarial, CNFL 2023-2027

DESEMPEÑO GENERAL				98,16%	
TRIPLE UTILIDAD	PERSPECTIVAS CMI	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES ESTRATÉGICOS	DESEMPEÑO ACUMULADO	
Valor económico	Financiera	01	05	99,85%	BUENO
	Clientes	06	13	96,21%	REGULAR
	Procesos internos	03	06	96,98%	REGULAR
Valor social	Aprendizaje y crecimiento	02	05	100,00%	BUENO
Valor ambiental	Sostenibilidad	01	01	100,00%	BUENO

Fuente: Proceso Planificación y Responsabilidad Social, CNFL 2024.

Rangos estratégicos

$x \geq 97$ BUENO

$< 80 < x < 97$ REGULAR

$x \leq 80$ BAJO

x=indicador

La evaluación del desempeño empresarial se lleva a cabo de manera mensual, durante las reuniones de la Dirección Empresarial, compuesta por la Gerencia General y los Directores de la empresa. Estas reuniones implican un análisis de los indicadores, la toma de decisiones y la aprobación de acciones pertinentes. Cada semestre se reporta ante el Consejo de Administración para su revisión.

En la tabla 1, se destaca el rendimiento acumulado general para este semestre con un desempeño de **98,16%**. Como se puede apreciar las perspectiva financiera, aprendizaje y crecimiento y sostenibilidad presentan un desempeño bueno (indicado por el rango verde), mientras que la perspectiva procesos internos y clientes obtienen un rendimiento regular (indicado por el rango amarillo). Es importante señalar que, aunque un indicador pueda superar el 100%, se registra un máximo de 100% para evitar subestimar el rendimiento de otros indicadores en el mismo objetivo o perspectiva.

A continuación, se presenta un análisis por cada una de las perspectivas de la Estrategia Empresarial correspondiente al mes de junio 2024.

2.1. Perspectiva Financiera



Comportamiento general:

Durante el primer semestre 2024, la perspectiva financiera demostró un rendimiento consistente, alineado con el rango de buen desempeño. Con una calificación del **99,85%**, se mantuvo una constante positiva en el primer semestre de evaluación.

En general, los indicadores han mostrado un comportamiento bueno y constante. De los cinco indicadores que conforman la perspectiva, todos han logrado un rendimiento superior al **98%**, y tres de ellos han alcanzado un desempeño perfecto del **100%**. Los indicadores que estuvieron por debajo del **100%** fueron el IF.01-01, que mide el cumplimiento de los indicadores del Plan Financiero de la CNFL y el IF.01-05 que mide el cumplimiento del Plan de Mantenimiento de la Dirección de Distribución.

En resumen, este resultado se debe a que, en esta nueva Estrategia, la participación en la perspectiva financiera ha trascendido, debido a la suma de actores que contribuyen a esta perspectiva. Ahora junto a la Dirección Administración y Finanzas, se une la contribución de la Unidad de Aseguramiento de Ingresos y Gestión de Pérdidas de Energía, la Unidad de Nuevos Negocios, y las Direcciones de Generación y Distribución de Energía, por tanto, el apoyo y compromiso de estas dependencias han sido fundamental para alcanzar estos resultados.

Tabla 2 Desempeño 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.			99,85%
Indicadores	Meta acum	Real acum	Desempeño acum

IF.01-01 Cumplimiento del 100% de los indicadores del Plan Financiero de la CNFL.	100%	99,88%	99,88%
IF.01-02 Porcentaje cumplimiento de metas de plan de nuevos modelos de negocio.	49,98%	58,42%	100,00%
IF.01-03 Porcentaje cumplimiento del plan de pérdidas de energía eléctrica.	100%	100%	100,00%
IF.01-04 Porcentaje cumplimiento del plan de mantenimiento de la Dirección Generación.	40,19%	41,31%	100,00%
IF.01-05 Porcentaje cumplimiento del plan de mantenimiento de la Dirección Distribución.	61,06%	60,66%	99,34%

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión.

2.1.1. Objetivo Estratégico 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.

El objetivo obtuvo un desempeño general de **99,85%**, a continuación, se muestra el comportamiento de los indicadores que lo conforman:

2.1.1.1 Indicador Estratégico IF.01-01-24 - Cumplimiento del 100% de los indicadores del Plan Financiero de la CNFL.

Periodo	Programado	Real	R	Desempeño ind	Programado acum. ..	Real acum.	Porcentaje acur	RA
Ene/2024	100,00 %	40,41 %	↓	40,41 Desem...	100,00 %	40,41 %	40,41 Desem...	↓
Feb/2024	100,00 %	99,96 %	↑	99,96 Desem...	100,00 %	99,96 %	99,96 Desem...	↑
Mar/2024	100,00 %	99,37 %	↑	99,37 Desem...	100,00 %	99,37 %	99,37 Desem...	↑
Abr/2024	100,00 %	98,33 %	↑	98,33 Desem...	100,00 %	98,33 %	98,33 Desem...	↑
May/2024	100,00 %	92,59 %	→	92,59 Desem...	100,00 %	92,59 %	92,59 Desem...	→
Jun/2024	100,00 %	99,88 %	↑	99,88 Desem...	100,00 %	99,88 %	99,88 Desem...	↑

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión.

Comportamiento del indicador:

La forma en que se calcula el dato acumulado es un promedio ponderado de los indicadores de contribución, razón por la cual, el indicador presenta un desempeño de 99,88% al mes de junio, el indicador de contribución "Pasivos / activos" obtuvo un desempeño de 98,68% el

pasivo total aumentó 1,64% respecto a lo estimado, principalmente por el aumento de los efectos por pagar a corto plazo y los gastos acumulados por pagar.

El indicador que no alcanzó el 100% de desempeño es la "Razón circulante" obtuvo un desempeño de 99,27%, lo anterior porque el *pasivo corriente* aumentó en comparación con lo proyectado 9,32%, específicamente por el incremento de los gastos acumulados por pagar. En cuanto al *activo corriente* aumentó 9,25% respecto a lo proyectado, principalmente por el incremento de las cuentas por cobrar. El resultado para el indicador es de 1,36 veces.

2.1.1.2 Indicador Estratégico IF.01-02-24 - Porcentaje cumplimiento de metas de plan de nuevos modelos de negocio.

Período	Programado	Real	R	Desempeño ind	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acui	RA
Ene/2024	8,33 %	8,29 %	↑	99,52 Desem...	8,33 %	8,29 %	99,52 Desem...	↑
Feb/2024	8,33 %	11,66 %	↑	100,00 Dese...	16,66 %	19,95 %	100,00 Dese...	↑
Mar/2024	8,33 %	6,33 %	↓	75,99 Desem...	24,99 %	26,28 %	100,00 Dese...	↑
Abr/2024	8,33 %	13,68 %	↑	100,00 Dese...	33,32 %	39,96 %	100,00 Dese...	↑
May/2024	8,33 %	11,21 %	↑	100,00 Dese...	41,65 %	51,17 %	100,00 Dese...	↑
Jun/2024	8,33 %	7,25 %	→	87,03 Desem...	49,98 %	58,42 %	100,00 Dese...	↑

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión.

Comportamiento del indicador:

Para este primer semestre se sigue trabajando en las iniciativas que requieren más análisis y desarrollo, ya que son negocios de una envergadura mayor a lo que se venía desarrollando, por otra parte, es importante mencionar que se han tenido retrasos en la respuesta que da la Asesoría Jurídica Empresarial a las diferentes consultas, lo que le agrega tiempos a los planes de trabajo, sin embargo; la mayoría de las iniciativas se encuentran en un flujo normal de trabajo.

Se tienen retrasos en los Certificados Internacionales de Energía Renovable (I-REC, por sus siglas en inglés), cargadores como servicio y el proyecto de sinergias con movilidad eléctrica con el ICE. En el primero se tuvieron retrasos muy importantes en la resolución de unicidad por parte de la Asesoría Jurídica Empresarial, así como también una variación en el cartel de contratación, ya que por recomendación de la Unidad Proveeduría Empresarial, se tuvieron que crear nuevos códigos SICOP. En cuanto al proyecto de cargadores, los potenciales socios se extendieron más de lo previsto en poder entregar las ofertas de servicios a CNFL, por lo que al finalizar el mes se estaban estudiando dichas ofertas, además se decidió visitar clientes que ya tengan cargadores instalados para analizar el sentir y las necesidades de éstos. Por otra parte, en cuanto al proyecto de movilidad con el ICE, se está trabajando con Casa Presidencial y CANATRANS para verificar las condiciones de 6 patios de buses, para los cuales ya se realizaron los estudios respectivos, esta es una actividad que no se tenía contemplada en el plan de trabajo, sin embargo, es una muy buena oportunidad de negocios.

2.1.1.3 Indicador Estratégico IF.01-03-24 - Porcentaje cumplimiento del plan de pérdidas de energía eléctrica.

Período	Programado	Real	R	Desempeño ind	Programado acum. .	Real acum.	Porcentaje acur	RA
Ene/2024	100,00 %	94,59 %	→	94,59 Dese...	100,00 %	94,59 %	94,59 Dese...	→
Feb/2024	100,00 %	100,00 %	↑	100,00 Dese...	100,00 %	100,00 %	100,00 Dese...	↑
Mar/2024	100,00 %	100,00 %	↑	100,00 Dese...	100,00 %	100,00 %	100,00 Dese...	↑
Abr/2024	100,00 %	100,00 %	↑	100,00 Dese...	100,00 %	100,00 %	100,00 Dese...	↑
May/2024	100,00 %	100,00 %	↑	100,00 Dese...	100,00 %	100,00 %	100,00 Dese...	↑
Jun/2024	100,00 %	100,00 %	↑	100,00 Dese...	100,00 %	100,00 %	100,00 Dese...	↑

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión.

Comportamiento del indicador:

En cuanto al indicador de **porcentaje de pérdidas de energía**, al cierre del I semestre el acumulado interanual de inyección de energía ha sido menor respecto al acumulado interanual de retiro de energía, con respecto al mismo período del año anterior. Esto se traduce en un decremento general de las pérdidas de energía. Dicho comportamiento es acorde con las proyecciones realizadas y confirma la tendencia, así como los aspectos detallados mensualmente que la afectan.

Con respecto a la recuperación de **ingresos por gestionar pérdidas de energía**, al finalizar el primer semestre del 2024, se ha logrado recuperar la suma de **¢641 191 347,00** de ¢525 773 800,00 lo que representa un 119,43% del desempeño semestral y un 48,58% del 100% anual. El éxito de la gestión en este primer periodo fue **lograr de forma efectiva las negociaciones con clientes que pudieron formalizar su condición irregular a través de convenios de pago accesibles**, también gracias a la gestión técnica operativa del Área Recuperación de Energía y al aporte del Área Control y Reducción a través de **inteligencia analítica de datos**, trabajo cotidiano, intervenciones técnico sociales, micro intervenciones y por los ingresos que generan la formalización de los proyectos de medición agrupada y blindaje de red en zonas de vulnerabilidad social.

2.1.1.4 Indicador Estratégico IF.01-04-24 - Porcentaje cumplimiento del plan de mantenimiento de la Dirección Generación.

Período	Programado	Real	R	Desempeño ind	Programado acum. .	Real acum.	Porcentaje acur	RA
Ene/2024	7,62 %	7,69 %	↑	100,00 Dese...	7,62 %	7,69 %	100,00 Dese...	↑
Feb/2024	6,90 %	7,17 %	↑	100,00 Dese...	14,52 %	14,86 %	100,00 Dese...	↑
Mar/2024	4,03 %	3,97 %	↑	98,51 Dese...	18,55 %	18,83 %	100,00 Dese...	↑
Abr/2024	6,23 %	6,39 %	↑	100,00 Dese...	24,78 %	25,22 %	100,00 Dese...	↑
May/2024	6,50 %	6,79 %	↑	100,00 Dese...	31,28 %	32,01 %	100,00 Dese...	↑
Jun/2024	8,91 %	9,30 %	↑	100,00 Dese...	40,19 %	41,31 %	100,00 Dese...	↑

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión.

Comportamiento del indicador:

El avance para el mes de junio tiene un desempeño de 100% situándose en el rango bueno, de manera acumulada también se muestra un desempeño en el plan de 100%.

Este indicador está conformado por tres indicadores de contribución que atienden el plan de activos, la confiabilidad y disponibilidad operativa, todos los anteriores con un desempeño de 100% al cierre de este semestre.

Muy buen desempeño en este semestre con un resultado de 100%. Se cumple en tiempo y forma con las labores establecidas, producto de la **madurez que alcanza el desarrollo y certificación de la norma ISO 55001 en la Dirección Generación de la Energía.**

2.1.1.5 Indicador Estratégico IF.01-05-24 - Porcentaje cumplimiento del plan de mantenimiento de la Dirección Distribución.

Período	Programado	Real	R	Desempeño ind	Programado acum. ..	Real acum.	Porcentaje acur	RA
Ene/2024	7,37 %	9,72 %	↑	100,00 Dese...	7,37 %	9,72 %	100,00 Dese...	↑
Feb/2024	11,14 %	12,01 %	↑	100,00 Dese...	18,51 %	21,73 %	100,00 Dese...	↑
Mar/2024	10,46 %	8,44 %	→	80,69 Desem...	28,97 %	30,17 %	100,00 Dese...	↑
Abr/2024	12,98 %	11,33 %	→	87,29 Desem...	41,95 %	41,50 %	98,93 Desem...	↑
May/2024	9,93 %	9,08 %	→	91,44 Desem...	51,88 %	50,58 %	97,49 Desem...	↑
Jun/2024	9,18 %	10,08 %	↑	100,00 Dese...	61,06 %	60,66 %	99,34 Desem...	↑

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión.

Comportamiento del indicador:

El avance para este mes de junio es de 99,34%, logrando recuperarse de marzo, abril y mayo con desempeños regulares, de forma acumulada situándose en el rango bueno.

Este indicador está conformado por cuatro indicadores de contribución. A saber:

- Planes de Mantenimiento de Redes Aéreas 97,51%: Este semestre el indicador se ve afectado en enero, febrero y marzo por un atraso del 1,74% respecto al plan de trabajo, provocado por la falta de recursos en el mes de febrero y en marzo por la intervención de las secciones monofásicas que requerían de mantenimiento como parte de mejoras y así eliminar posibles fallas que le provoquen intermitencia al circuito principal, situación que se ha venido corrigiendo de tal forma que al cierre del semestre el indicador alcanza un desempeño acumulado de 97,51%.
- Planes de Mantenimiento de Subestaciones 95,81%: El Plan de mantenimiento en subestaciones eléctricas reductoras avanza con base en lo programado. No se han presentado eventos que afecten el cumplimiento de éste. El avance del I semestre es de 51,26% de un programado de 53,50%.
- Planes de Control de Vegetación 100%: El plan de mantenimiento lleva un 63,98% de ejecución real con respecto a un 60 % cronogramado, lo cual refleja una planificación del trabajo acorde con el alcance de los planes de mantenimiento que se incrementaron

en todos los circuitos por el nivel de afectación de la vegetación en la red. A pesar de que se han presentado algunas precipitaciones que han afectado los trabajos esto no ha incidido en atrasos en el plan de mantenimiento.

- Planes de Red Subterránea 100%: Al cierre del primer semestre el cumplimiento de la meta avanza tal como estaba previsto, se alcanzó el 60% programado de ejecución del plan de mantenimiento. Esto gracias a que en el periodo la disponibilidad promedio del personal técnico fue mayor al 88% del tiempo laborable y a que se cuenta con las herramientas, equipos y materiales requeridos para la atención del mantenimiento del sistema.

2.2. Perspectiva Clientes



Comportamiento general:

El rendimiento de esta perspectiva en el acumulado para el mes de junio es regular. Esto debido a que dos objetivos alcanzan un desempeño regular, de los seis objetivos que se evalúan en esta perspectiva.

El objetivo *OE.02 Fortalecer los procesos de interacción y gestión de cliente incrementando así la percepción e imagen positiva de la CNFL, al año 2027* alcanza un desempeño del 96,35%, este se afectado por desempeño regular del *IC.02-03 Porcentaje de cumplimiento metas de indicadores para posicionamiento de mercado*. Es importante resaltar que a partir de abril se mostró una mejora en el indicador debido a implementación de un plan remedial, que busca aumentar la cantidad de evaluaciones aplicadas en la totalidad de sucursales de la CNFL. Por parte del Proceso de Planificación y Responsabilidad Social ha instado a la Dirección Comercialización para que se dé un mayor seguimiento a la aplicación de encuestas, de manera que se logren resultados más representativos en la cantidad de encuestas aplicadas en las sucursales.

Adicionalmente el objetivo *OE.04 Generar modelos de negocio orientados a la electrificación de la economía, al año 2027*, tiene un desempeño de 83,33%; como consecuencia de que el indicador *IC.04-01 Porcentaje de clientes industriales que alcancen el 100% de energía eléctrica mediante soluciones de la empresa*, no alcanzara en el mes de junio el porcentaje programado resultando en un desempeño bajo del indicador.

Tabla 3 Desempeño Perspectiva Clientes

OE.02 Fortalecer los procesos de interacción y gestión de cliente incrementando así la percepción e imagen positiva de la CNFL, al año 2027.		96,35%
Indicadores		

	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IC.02-01 Porcentaje cumplimiento de metas del modelo de Experiencia Memorable del Cliente (MEMC).	92%	96,64%	100,00%
IC.02-02 Índice de satisfacción del cliente.	NA	NA	anual
IC.02-03 Porcentaje de cumplimiento metas de indicadores para posicionamiento de mercado.	95%	84,61%	89,06%

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

Indicadores	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IC.03-01 Índice de satisfacción del cliente con la adquisición de soluciones complementarias al servicio público.	90,00%	98,60%	100,00%
IC.03-02 Porcentaje de incremento de kWh del cliente asociado a nuevos modelos de negocios.	20,00%	21,32%	100,00%
IC.03-03 Ingresos por ventas de otros productos y servicios no regulados.	92 214 678,00	229 657 121,80	100,00%

OE.04 Generar modelos de negocio orientados a la electrificación de la economía, al año 2027. 83,33%

Indicadores	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IC.04-01 Porcentaje de clientes industriales que alcancen el 100% de energía eléctrica mediante soluciones de la empresa.	12%	8%	66,67%
IC.04-02 Porcentaje de conversión del consumo final en fuentes de energía térmicas a eléctricas, para clientes residenciales comerciales e industriales	0,2502%	0,6746%	100,00%

OE.05 Optimizar las compras de energía para trasladar el beneficio al cliente			-
Indicadores	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IF 5.1 "Condicionado a la legislación nacional"	N.D.	-	-
OE.06 Contribuir a la reducción de la brecha digital del país con proyectos específicos en comunidades de vulnerabilidad social, al año 2027.			100%
Indicadores	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IC.06-01 Porcentaje cumplimiento del plan de reducción de brecha digital.	40,00%	66,00%	100,00%
OE.07 Adecuar la infraestructura actual y futura para apoyar la transformación digital y ciberseguridad al 2027			100%
Indicadores	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IC.07-01 Porcentaje cumplimiento de metas asociadas a iniciativas que contemplan la modernización digital.	3,60%	3,60%	100,00%
IC.07-02 Porcentaje de ejecución anual de la cartera de soluciones digitales.	46,0%	63,0%	100,00%
IC.07-03 Porcentaje de ejecución anual del portafolio de proyectos de ciberseguridad.	30,0%	30,90%	100,00%
IC.07-04 Índice de continuidad de sistemas críticos por ciberataques. (2025-2027)	NA	NA	2025

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión.

2.2.1. Objetivo Estratégico OE.02 Fortalecer los procesos de interacción y gestión de cliente incrementando así la percepción e imagen positiva de la CNFL, al año 2027.

El objetivo obtuvo un desempeño general de **96,35%**, a continuación, se muestra el comportamiento de los indicadores que lo conforman:

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

Período	Programado	Real	R	Desempeño ind	Programado acum. .	Real acum.	Porcentaje acur	RA
Ene/2024	N/A	N/A	🚫	N/A	N/A	N/A	N/A	🚫
Feb/2024	92,00 %	95,55 %	📈	100,00 Dese...	92,00 %	95,55 %	100,00 Dese...	📈
Mar/2024	92,00 %	96,29 %	📈	100,00 Dese...	92,00 %	95,92 %	100,00 Dese...	📈
Abr/2024	92,00 %	98,47 %	📈	100,00 Dese...	92,00 %	96,77 %	100,00 Dese...	📈
May/2024	92,00 %	96,75 %	📈	100,00 Dese...	92,00 %	96,76 %	100,00 Dese...	📈
Jun/2024	92,00 %	96,15 %	📈	100,00 Dese...	92,00 %	96,64 %	100,00 Dese...	📈

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión.

Comportamiento del indicador:

El indicador logra a nivel acumulado un 96,64% del 92% programado, con un desempeño del 100%.

El Modelo de Experiencia Memorable del Cliente (MEMC), es un tipo de diferenciación sostenible que incrementa la lealtad de los clientes y mejora la posición competitiva de la empresa. Para ser recordados positivamente por nuestros clientes, es importante entender que en una organización el personal que atiende el público no es el único responsable. Se evalúan todos los frontales que están atendiendo clientes, se utiliza la línea telefónica del 800-energía y los medios digitales (se realizan llamadas incógnitas, consultas por medio de WhatsApp en periodos determinados por el Área Mercadeo Relacional), la evaluación es aleatoria en forma mensual, acorde a un plan predeterminado.

Este indicador está conformado por tres indicadores de contribución, que a su vez cumple con la meta acordada: Índice experiencia memorable del cliente en atención presencial en todas las sucursales, con un porcentaje de cumplimiento de 95,57%; Índice experiencia memorable del cliente en atención telefónica, con un porcentaje del 97,05% e Índice experiencia memorable del cliente en atención virtual, con un 98,90% en la evaluación realizada de manera acumulada.

2.2.1.2 Indicador Estratégico IC.02-02 Índice de satisfacción del cliente.

Este indicador es de medición anual, se espera obtener el resultado en el mes de noviembre del 2024.

Es el resultado del promedio ponderado obtenido de la calificación que arrojen los estudios y diagnósticos acordados para el año 2024, los cuales serán: Encuesta CIER y Cliente Incógnito Industrial y Comerciales y clientes AMI, estas herramientas se aplican para determinar la percepción de la satisfacción de nuestros clientes y usuarios de tecnología AMI (Suc. Escazú), con variables del servicio como la medición de la satisfacción y de la importancia de los

servicios que ofrece la Empresa, clasificados en 5 áreas de calidad como son: servicio de energía, factura de energía, atención al cliente, información y comunicación e imagen de la Empresa.

El indicador está conformado por tres indicadores de contribución, los cuales son: Porcentaje de cumplimiento encuestas cliente incógnito, Porcentaje de cumplimiento encuestas CIER y Porcentaje de cumplimiento encuestas AMI, que también se reportarán en noviembre.

2.2.1.3 Indicador Estratégico IC.02-03 Porcentaje de cumplimiento metas de indicadores para posicionamiento de mercado.

Período	Programado	Real	R	Desempeño ind	Programado acum. .	Real acum.	Porcentaje acur	RA
Ene/2024	N/A	N/A	🚫	N/A	N/A	N/A	N/A	🚫
Feb/2024	95,00 %	51,57 %	⬇️	54,28 Desem...	95,00 %	51,57 %	54,28 Desem...	⬇️
Mar/2024	95,00 %	91,57 %	➡️	96,39 Desem...	95,00 %	71,57 %	75,34 Desem...	⬇️
Abr/2024	95,00 %	95,14 %	⬆️	100,00 Dese...	95,00 %	79,43 %	83,61 Desem...	➡️
May/2024	95,00 %	94,43 %	⬆️	99,40 Desem...	95,00 %	83,18 %	87,56 Desem...	➡️
Jun/2024	95,00 %	90,33 %	➡️	95,08 Desem...	95,00 %	84,61 %	89,06 Desem...	➡️

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión.

Comportamiento del indicador:

Para este indicador se mide el Net Promoter Score, que es una medición a largo plazo de la lealtad del cliente y del sentimiento general de la marca.

Para el mes de junio, se tiene un avance real acumulado de 84,61%, para un desempeño del 89,06% y un rango regular. Para este primer semestre se realizó un total de 3.366 encuestas, se logra implementar el hábito de realizar la encuesta en las Sucursales y Agencias de la empresa. Es importante resaltar que cada mes se ha logrado incrementar la cantidad de encuestas realizadas, pasando de aplicar 29 encuestas en el mes de febrero a 1347 en el mes de mayo.

Cabe indicar que para el mes de junio se presentó un error en el sistema Microsoft Forms de la plataforma Office 365, por lo que no se logró obtener los resultados de las encuestas de las Sucursales de Escazú, Heredia, Central y la Agencia de Tres Ríos. A raíz de esta situación se generaron dos tiquetes (#202406181043 y #202406141051) correspondientes ante el Proceso de Dotación y Soporte al Usuario para la procura de la solución del problema.

Este indicador tiene en ejecución un plan remedial que continúa impulsando la aplicación de la evaluación a los clientes, la revisión periódica de las herramientas y un seguimiento mensual por sucursal que ha influido positivamente en el cumplimiento del indicador.

2.2.2. Objetivo Estratégico OE.03 Desarrollar nuevos modelos de negocio con la descentralización del sistema eléctrico orientado a generar valor público, al año 2027.

El objetivo obtuvo un desempeño general de **100%** a continuación, se muestra el comportamiento de los indicadores que lo conforman:

2.2.2.1 Indicador Estratégico IC.03-01 Índice de satisfacción del cliente con la adquisición de soluciones complementarias al servicio público.

Periodo	Programado	Real	R	Desempeño ind	Programado acum. .	Real acum.	Porcentaje acur	RA
Ene/2024	90,00 %	96,19 %	↑	100,00 Dese...	90,00 %	96,19 %	100,00 Dese...	↑
Feb/2024	90,00 %	98,26 %	↑	100,00 Dese...	90,00 %	97,22 %	100,00 Dese...	↑
Mar/2024	90,00 %	99,29 %	↑	100,00 Dese...	90,00 %	97,91 %	100,00 Dese...	↑
Abr/2024	90,00 %	99,11 %	↑	100,00 Dese...	90,00 %	98,21 %	100,00 Dese...	↑
May/2024	90,00 %	98,77 %	↑	100,00 Dese...	90,00 %	98,32 %	100,00 Dese...	↑
Jun/2024	90,00 %	100,00 %	↑	100,00 Dese...	90,00 %	98,60 %	100,00 Dese...	↑

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión.

Comportamiento del indicador:

Para este primer semestre se obtuvo una excelente apreciación de parte de los consumidores en temas de satisfacción, calidad y experiencia de compra evaluados, tanto en productos que se introdujeron en el 2023 como nuevos productos que se han introducido en la Tienda Virtual como: electrodomésticos y accesorios inteligentes.

A nivel del indicador de contribución se mide el porcentaje de encuestas aplicadas a los clientes que adquieran las soluciones complementarias al servicio público, de enero a junio se cumple con el 30% meta de clientes evaluados.

2.2.2.2 Indicador Estratégico IC.03-02 Porcentaje de incremento de kWh del cliente asociado a nuevos modelos de negocios.

Periodo	Programado	Real	R	Desempeño ind	Programado acum. .	Real acum.	Porcentaje acur	RA
Ene/2024	20,00 %	21,26 %	↑	100,00 Dese...	20,00 %	21,26 %	100,00 Dese...	↑
Feb/2024	20,00 %	18,80 %	→	94,00 Desem...	20,00 %	20,03 %	100,00 Dese...	↑
Mar/2024	20,00 %	16,61 %	→	83,05 Desem...	20,00 %	18,89 %	94,45 Desem...	→
Abr/2024	20,00 %	21,42 %	↑	100,00 Dese...	20,00 %	19,52 %	97,60 Desem...	↑
May/2024	20,00 %	25,50 %	↑	100,00 Dese...	20,00 %	20,72 %	100,00 Dese...	↑
Jun/2024	20,00 %	24,36 %	↑	100,00 Dese...	20,00 %	21,32 %	100,00 Dese...	↑

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión.

Comportamiento del indicador:

Este indicador busca llevar un control mensual de kWh adicional, generado por la comercialización de productos desarrollados a raíz de nuevos negocios no regulados.

Se identifican los clientes que adquieren productos o servicios, se promedia el consumo de cada uno de ellos los últimos 6 meses antes de adquirir el producto o servicio, para que esa sea la base comparativa, se compara mensualmente el consumo de cada uno de estos clientes y se obtiene el porcentaje de aumento en el consumo.

En este primer semestre se obtiene un promedio de consumo del 21,32% de incremento de kWh de clientes asociado a nuevos modelos de negocios, de la meta planteada de un 20%, el cumplimiento de esta meta se logra gracias a los proyectos de instalación de cargadores semirápidos para vehículos eléctricos, procesos de cocción por medio de equipos de inducción y servicios de iluminación.

2.2.2.3 Indicador Estratégico IC.03-03 Ingresos por ventas de otros productos y servicios no regulados.

Período	Programado	Real	R	Desempeño ind	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acu	RA
Ene/2024	6.345.002,00 ¢	5.142.694,88 ¢	➔	81,05 Desem...	6.345.002,00 ¢	5.142.694,88 ¢	81,05 Desem...	➔
Feb/2024	6.345.002,00 ¢	15.094.181,65 ¢	➡	100,00 Dese...	12.690.004,00 ¢	20.236.876,53 ¢	100,00 Dese...	➡
Mar/2024	6.345.002,00 ¢	5.740.546,24 ¢	➔	90,47 Desem...	19.035.006,00 ¢	25.977.422,77 ¢	100,00 Dese...	➡
Abr/2024	24.393.224,00 ¢	1.443.425,81 ¢	➡	5,92 Desemp...	43.428.230,00 ¢	27.420.848,58 ¢	63,14 Desem...	➡
May/2024	24.393.224,00 ¢	115.271.111,00 ¢	➡	100,00 Dese...	67.821.454,00 ¢	142.691.959,58 ¢	100,00 Dese...	➡
Jun/2024	24.393.224,00 ¢	86.965.162,22 ¢	➡	100,00 Dese...	92.214.678,00 ¢	229.657.121,80 ¢	100,00 Dese...	➡

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión.

Comportamiento del indicador:

Para este semestre se logra un total de ingresos por ventas de otros productos y servicios no regulados de **¢229 657 121,80**, para un desempeño del 100%.

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

- **Uso de postes para la implementación de la tecnología 5G**

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

Por esta situación, aunque en la CNFL se tienen los postes para realizar este negocio, el ICE todavía no puede realizar ninguna actividad relacionada al 5G.

- **Energía facturada de postes por implementación de tecnología 5G**

Producto de la medida cautelar para la adjudicación al ICE de la tecnología 5G, no se han podido firmar los contratos asociados al alquiler de postes, de la CNFL, al ICE para la instalación de los equipos para 5G a instalar en los postes.

- **Comisión por paquetes de acometidas**

La CNFL había desarrollado el negocio de comercialización de paquetes de acometidas con la empresa InnoVe como socio comercial, producto de lo instruido por la Contraloría General de la República (CGR) en el informe publicado el 14-03-2024, donde instruye a nuestra Empresa lo siguiente:

"Dejar sin efecto en forma inmediata el Convenio Marco de Cooperación; inversión y operación conjunta entre la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. (CNFL S.A.) y la Empresa Desarrollo de Servicios Inteligentes (INNOVE S.A.), en cumplimiento del régimen de legalidad aplicable, así como del deber de probidad en el ejercicio público y de la búsqueda del interés público que le asiste a cada miembro del Consejo de Administración de la CNFL S.A. Lo anterior, considerando que i) el Convenio Marco de Cooperación; inversión y operación conjunta entre la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. (CNFL S.A.) y la Empresa Desarrollo de Servicios Inteligentes (INNOVE S.A.), promueve la posibilidad de la prestación de servicios por parte de INNOVE S.A. hacia la Compañía; ii) que INNOVE S.A. en sus proyecciones plurianuales reconoce que del acuerdo comercial con la CNFL S.A., la Empresa espera empezar con proyectos nuevos los cuales generarían recursos nuevos para la subsidiaria de la ESPH S.A.; y iii) que se puede constatar un ánimo de aprovisionamiento de bienes o servicios y se espera recibir a futuro recursos por esos servicios, lo que no es consistente con la figura del convenio interadministrativo de cooperación."

En acatamiento a lo indicado por la CGR desde la Unidad Desarrollo de Negocios y con el visto bueno de la Gerencia General, se procedió a ejecutar la rescisión de este acuerdo comercial.

- **Venta de propiedades en desuso**

Para este año 2024 se tenía en proyección de ingresos, la venta de la finca folio real 2-374426-000, ubicada en La Balsa de Los Ángeles de San Ramón, la misma tiene un valor de 415 millones de colones, sin embargo, en la nota 3235-069-2024 del 26 de abril de 2024 (anexo 1) remitida por el Proceso Administración de Bienes Inmuebles de la CNFL a la Asesoría Jurídica Empresarial de la CNFL, se indica que en dicha propiedad existe una invasión de tubería hídrica en terreno en ruta financiera, propiedad de la CNFL (Finca Sobrado) y se solicita a la Asesoría Jurídica Empresarial lo siguiente:

"Por lo tanto, por este medio se hace el traslado del caso a su dependencia para que por favor se analice desde el punto de vista legal, la posibilidad de condenar y retirar la tubería en cuestión, y así prevenir demandas a la CNFL por la venta o remate de esta propiedad a un tercero."

Toda esta situación imposibilita a la Unidad Desarrollo de Negocios, a realizar todo el proceso de mercadeo y venta de esta propiedad, hasta que se resuelva esta situación.

Es importante resaltar que la dependencia responsable está solicitando un cambio en la meta acordada para el año 2024, sin embargo, está en proceso de revisión y análisis por parte de la Dirección Estrategia y la Gerencia General, para determinar si se debe llevar al Consejo de Administración para su valoración.

Sin embargo, a partir de mayo y con el aval de la Gerencia General y Dirección Empresarial, se incluyen en el reporte del indicador los ingresos por servicios no regulados de las Direcciones: Estrategia Empresarial, Distribución de la Energía, Comercialización, Generación, como lo muestra el siguiente cuadro.

Descripción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	ENERO A JUNIO
DIRECCIÓN ESTRATEGIA EMPRESARIAL	€13 370 858,00	€5 744 098,00	€11 022 776,00	€9 392 200,00	€24 869 665,00	€17 122 907,00	€81 522 504,00
DIRECCIÓN DISTRIBUCIÓN DE LA ENERGÍA	€50 857 953,42	€29 496 991,13	€30 571 145,17	€33 762 155,01	€68 717 240,09	€52 155 634,36	€265 561 119,18
DIRECCIÓN COMERCIALIZACIÓN DE LA ENERGÍA	€7 322 255,00	€9 219 010,00	€73 734 462,06	€17 106 420,00	€14 081 438,49	€11 123 770,66	€132 587 356,21
DIRECCIÓN GENERACION DE LA ENERGÍA	€0,00	€0,00	€0,00	€2 721 920,44	€592 251,35	€0,00	€3 314 171,79
TOTAL	€71 551 066,42	€44 460 099,13	€115 328 383,23	€62 982 695,45	€108 260 594,93	€80 402 312,02	€482 985 151,18

Adicionalmente, la Unidad Desarrollo de Negocios alcanza un total, a junio, de €40 995 215,24 en el primer semestre, como lo muestra el siguiente cuadro.

NOMBRE DE LA CUENTA	CUENTA INGRESOS	ENERO 2024.	FEBRERO 2024.	MARZO 2024.	ABRIL 2024.	MAYO 2024.	JUNIO 2024.	TOTAL ENE-JUN
COBRO FACTURACION- CNFL TE ASISTE	404503071001	€3 813 435,80	€12 582 176,41	€4 385 058,19	-€320 860,95	€5 319 914,73	€5 002 220,31	€30 781 944,49
COBRO FACTURACION- CARGADORES SEMIR	404503071002	€10 506,12	€2 564,18	€5 394,58	€5 280,90	€5 278,87	€8 109,85	€37 134,50
COBRO FACTURACION POR FINANCIAMIENTO-INDUCCIÓN	404503071003	€652 725,00	€1 774 869,00	€807 006,75	€695 262,50	€795 284,25	€721 349,00	€5 446 496,50
COBRO FACTURACION- UPS	404503071006	€104 447,43	€111 079,56	€92 199,47	€199 911,86	€93 441,11	€28 992,79	€630 072,22
COBRO FACTURACION -TIENDA VIRTUAL	404503071007	€280 495,49	€455 917,50	€450 887,25	€526 681,50	€796 597,50	€765 059,25	€3 275 638,49
COBRO FACTURACION ACONDICIONAMIENTO-ACOMETIDAS	404503071008	€112 510,04	€0,00	€0,00	€0,00	€0,00	€37 119,00	€149 629,04
SERVICIO DE ILUMINACIÓN	N.A.*	€168 575,00	€168 575,00	€0,00	€337 150,00	€0,00	€0,00	€674 300,00
TOTAL		€5 142 694,88	€15 095 181,65	€5 740 546,24	€1 443 425,81	€7 010 516,46	€6 562 850,20	€40 995 215,24

Nota: * No lleva cuenta de ingresos es un servicio que no estaba dentro de la programación de casos de negocios y fue una solicitud extraordinarios de un servicio solicitado por el INCOFER.

FUENTE: SACP

2.2.3. Objetivo Estratégico OE.04 Generar modelos de negocio orientados a la electrificación de la economía, al año 2027.

El objetivo obtuvo un desempeño general de **83,33%** a continuación, se muestra el comportamiento de los indicadores que lo conforman:

2.2.3.1 Indicador Estratégico IC.04-01 Porcentaje de clientes industriales que alcancen el 100% de energía eléctrica mediante soluciones de la empresa.

Periodo	Programado	Real	R	Desempeño ind	Programado acum. .	Real acum.	Porcentaje acu	RA
Ene/2024	4,00 %	4,00 %	↑	100,00 Dese...	4,00 %	4,00 %	100,00 Dese...	↑
Feb/2024	N/A	N/A	⊘	N/A	N/A	N/A	N/A	⊘
Mar/2024	4,00 %	4,00 %	↑	100,00 Dese...	8,00 %	8,00 %	100,00 Dese...	↑
Abr/2024	N/A	N/A	⊘	N/A	N/A	N/A	N/A	⊘
May/2024	N/A	N/A	⊘	N/A	N/A	N/A	N/A	⊘
Jun/2024	4,00 %	0,00 %	↓	0,00 Desemp...	12,00 %	8,00 %	66,67 Desem...	↓

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión.

Comportamiento del indicador:

Para este primer semestre se tiene un avance acumulado del 8% del 12% programado al mes de junio, para un desempeño del 66,67%. Para este semestre se recibieron 9 solicitudes nuevas de clientes interesados a los cuales se les presento el modelo SER SOLAR, se realizaron 7 análisis técnicos y 3 financieros, se está trabajando con la UAFC la actualización del modelo financiero del negocio. Se firmaron 2 convenios de confidencialidad, y se emitieron 2 órdenes de pedido de los proyectos cuyas negociaciones estaban más avanzadas. Se trabaja con la Asesoría Jurídica Empresarial la optimización del proceso legal del negocio. Algunos de los clientes no han mostrado mayor interés a parte del inicial, por lo que se continua con la atención de las solicitudes que van ingresando al Área Mercadeo Relacional. Se siguen en negociaciones con Cargill, Banco Nacional, Panasonic y PIMA Cenada. En el caso del cliente UNILEVER se encuentra en etapa de ejecución. Se está trabajando en un nuevo concurso para escoger a más socios comerciales.

Al momento se han firmado contratos con PANASONIC y UNILEVER, sin embargo; para el mes de junio no se pudo completar el contrato de Plaza Cronos por falta de interés del cliente.

2.2.3.2 Indicador Estratégico IC.04-02 Porcentaje de conversión del consumo final en fuentes de energía térmicas a eléctricas, para clientes residenciales comerciales e industriales.

Periodo	Programado	Real	R	Desempeño ind	Programado acum. .	Real acum.	Porcentaje acu	RA
Ene/2024	0,0417 %	0,1118 %	↑	100,00 Dese...	0,0417 %	0,1118 %	100,00 Dese...	↑
Feb/2024	0,0417 %	0,1118 %	↑	100,00 Dese...	0,0834 %	0,2236 %	100,00 Dese...	↑
Mar/2024	0,0417 %	0,1120 %	↑	100,00 Dese...	0,1251 %	0,3356 %	100,00 Dese...	↑
Abr/2024	0,0417 %	0,1126 %	↑	100,00 Dese...	0,1668 %	0,4482 %	100,00 Dese...	↑
May/2024	0,0417 %	0,1132 %	↑	100,00 Dese...	0,2085 %	0,5614 %	100,00 Dese...	↑
Jun/2024	0,0417 %	0,1132 %	↑	100,00 Dese...	0,2502 %	0,6746 %	100,00 Dese...	↑

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión.

Comportamiento del indicador:

Para el primer semestre se logra un acumulado de 0,67% de 0,50% acordado como meta anual, en conversión de consumo final en fuentes de energía térmicas a eléctricas.

Este indicador mide el porcentaje de consumo desplazado de fuentes térmicas, a través del consumo eléctrico de cargadores rápidos, semirápidos y venta de plantillas de inducción. Además, se considerarán aquellas empresas que realizan cambio a flotilla eléctrica.

Para este indicador se incluye el esfuerzo de ventas en colocaciones desde su inicio, a partir del año 2023. Al ser un tipo de indicador anual acumulativo, se considera lo consumido en kWh de estas colocaciones antes descritas para los registros del 2024.

2.2.4. Objetivo Estratégico OE.05 Optimizar las compras de energía para trasladar el beneficio al cliente

Este objetivo, no tiene indicadores asociados para su medición, debido a que depende de la legislación nacional.

2.2.5. Objetivo Estratégico OE.06 Contribuir a la reducción de la brecha digital del país con proyectos específicos en comunidades de vulnerabilidad social, al año 2027.

El objetivo obtuvo un desempeño general de **100%** a continuación, se muestra el comportamiento de los indicadores que lo conforman:

2.2.5.1 Indicador Estratégico IC.06-01 Porcentaje cumplimiento del plan de reducción de brecha digital.

Período	Programado	Real	R	Desempeño ind	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acu	RA
Ene/2024	N/A	N/A	⊘	N/A	N/A	N/A	N/A	⊘
Feb/2024	N/A	N/A	⊘	N/A	N/A	N/A	N/A	⊘
Mar/2024	20,00 %	56,00 %	↑	100,00 Dese...	20,00 %	56,00 %	100,00 Dese...	↑
Abr/2024	N/A	N/A	⊘	N/A	N/A	N/A	N/A	⊘
May/2024	N/A	N/A	⊘	N/A	N/A	N/A	N/A	⊘
Jun/2024	20,00 %	10,00 %	↓	50,00 Desem...	40,00 %	66,00 %	100,00 Dese...	↑

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión.

Comportamiento del indicador:

Para el primer semestre se cuenta con la finalización al 100% de 10 proyectos en las comunidades Calle Verbena, Rosario, Langosta y Calle 156, en la Sucursal Heredia y las comunidades Calabacitas 2, Ducto Colectivo Guatuso, Panel Familia Gutiérrez, Ducto Calle Araya, Los Ángeles de Patarra, Los Colochos en la Sucursal Desamparados por parte de Sucursal Heredia y Desamparados, lo cual representa un porcentaje importante en el avance general. Se inicia el proceso de construcción en el proyecto Las Gradadas por parte de la empresa

contratada y elegida MACKAELECTRIC y se empieza con el tiraje de retornos a cada una de las familias de la comunidad Las Gradadas.

Socialmente se realiza el acompañamiento diario en las labores realizadas por la empresa contratada. Por parte de Sucursales, se formaliza un total de 46 servicios nuevos, producto de la atención especializada de los gestores, se avanza en distintos proyectos de formalización para los servicios eléctricos nuevos y los normalizados, se continúa con los trabajos de campo, técnicos y sociales como lo son estudios de ingeniería en comunidades, visitas de campo, notificaciones, gestión de cobro, estudios socioeconómicos y estudios de ingeniería.

2.2.6. Objetivo Estratégico OE.07 Adecuar la infraestructura actual y futura para apoyar la transformación digital y ciberseguridad al 2027.

El objetivo obtuvo un desempeño general de **100,00%** a continuación, se muestra el comportamiento de los indicadores que lo conforman:

2.2.6.1 Indicador Estratégico IC.07-01 Porcentaje cumplimiento de metas asociadas a iniciativas que contemplan la modernización digital.

Periodo	Programado	Real	R	Desempeño ind	Programado acum. .	Real acum.	Porcentaje acu	RA
Ene/2024	N/A	N/A	⊘	N/A	N/A	N/A	N/A	⊘
Feb/2024	N/A	N/A	⊘	N/A	N/A	N/A	N/A	⊘
Marr/2024	N/A	N/A	⊘	N/A	N/A	N/A	N/A	⊘
Abr/2024	3,60 %	1,80 %	↓	50,00 Desem...	3,60 %	1,80 %	50,00 Desem...	↓
May/2024		1,80 %				3,60 %		
Jun/2024	N/A	N/A	⊘	N/A	N/A	N/A	N/A	⊘

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión.

Comportamiento del indicador:

Este indicador mide el porcentaje de avance de las iniciativas finalizadas que contemplan la modernización digital para el año 2024, lo que garantiza mejorar la eficiencia operativa.

Tiene un avance real del 3,60% para el primer semestre, con un desempeño del 100%. Esto se debe a que se finaliza dos iniciativas que se tenían planificadas, las cuales son: "TDN-01 Formulación y Aprobación de Planes de Desempeño" finaliza las 4 etapas con éxito y "TDN-010 Autogestión de datos personales", donde las 4 etapas planificadas se completan.

Es importante resaltar que el indicador estratégico cuenta con tres indicadores de contribución, que coadyuban al cumplimiento estos son:

- Porcentaje de avance *App consumo energético en tiempo real*, este indica su medición en el mes de agosto.

- Porcentaje de cumplimiento de etapas de la implementación de las iniciativas de modernización digital, tiene cuatro meses con un desempeño regular, por esta razón desde el mes de mayo se solicita un plan preventivo, para modificar la tendencia regular.

- Cantidad de medidores inteligentes instalados, que se encuentra con un desempeño del 100% alcanzando la instalación de 13.163,00 medidos AMI de los 20.000 planificados para el 2024.

2.2.6.2 Indicador Estratégico IC.07-02 Porcentaje de ejecución anual de la cartera de soluciones digitales.

Período	Programado	Real	R	Desempeño ind	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acui	RA
Ene/2024	N/A	N/A	⊘	N/A	N/A	N/A	N/A	⊘
Feb/2024	N/A	N/A	⊘	N/A	N/A	N/A	N/A	⊘
Mar/2024	13,00 %	23,00 %	↑	100,00 Dese...	13,00 %	23,00 %	100,00 Dese...	↑
Abr/2024	N/A	N/A	⊘	N/A	N/A	N/A	N/A	⊘
May/2024	N/A	N/A	⊘	N/A	N/A	N/A	N/A	⊘
Jun/2024	33,00 %	40,00 %	↑	100,00 Dese...	46,00 %	63,00 %	100,00 Dese...	↑

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión.

Comportamiento del indicador:

Para este semestre se tenía programado un avance del 46%, del cual se ha logrado un 63%, lo que equivale a un 100% de desempeño.

Se tenía planificado finalizar 14 mejoras y se han finalizado 19 de distintos sistemas, entre los cuales se puede indicar: Sistema Comercial, Sistema Presupuesto y Diseño de Estudios de Ingeniería, Sistema de Información de Administración de Compras, SACP Contabilidad, Sistema Administrativo Transporte y Taller, Sistema de Información de Recursos Humanos, entre otros.

Adicionalmente, a nivel de contribución se miden de manera específica los siguientes planes de mantenimiento:

- Porcentaje de cumplimiento del Plan Flujo Acceso Prepago, con un desempeño regular debido a que el proceso de contratación administrativa tuvo un atraso de dos meses, lo cual afectó toda la planificación posterior y se presentó un inconveniente con el diseño de la base de datos que entregó el proveedor inicialmente, ya que no cumplía con el modelo del negocio. Este inconveniente fue subsanado, pero generó un reproceso, el cual implica realizar repetidos ciclos de prueba, revisión y reporte de observaciones.
- Cómo es normal en toda implementación, conforme se desarrolla cada requerimiento se presentan detalles y escenarios adicionales que han tenido que ser analizados por

el negocio, se definen nuevas reglas y se incluyen en los desarrollos, esto incrementa el trabajo a realizar y por ende los tiempos.

- Porcentaje de cumplimiento del Plan de Automatización del proceso de cálculo por recarga vehicular, se alcanza un 100% de desempeño acumulado, logrando ejecutar el plan según lo proyectado.

2.2.6.3 Indicador Estratégico IC.07-03 Porcentaje de ejecución anual del portafolio de proyectos de ciberseguridad.

Período	Programado	Real	R	Desempeño ind	Programado acum. .	Real acum.	Porcentaje acur	RA
Ene/2024	5,00 %	5,10 %	↑	100,00 Dese...	5,00 %	5,10 %	100,00 Dese...	↑
Feb/2024	5,00 %	5,40 %	↑	100,00 Dese...	10,00 %	10,50 %	100,00 Dese...	↑
Mar/2024	5,00 %	5,40 %	↑	100,00 Dese...	15,00 %	15,90 %	100,00 Dese...	↑
Abr/2024	5,00 %	5,30 %	↑	100,00 Dese...	20,00 %	21,20 %	100,00 Dese...	↑
May/2024	5,00 %	5,00 %	↑	100,00 Dese...	25,00 %	26,20 %	100,00 Dese...	↑
Jun/2024	5,00 %	4,70 %	→	94,00 Desem...	30,00 %	30,90 %	100,00 Dese...	↑

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión.

Comportamiento del indicador:

Para este semestre se logra un porcentaje acumulado de avance del Plan de un 30,90%, equivalente a un 100% de desempeño. Se logra el avance esperado para cada una de las 13 iniciativas:

- Implementación de la solución de gobierno de datos Microsoft Purview.
- Respaldo, recuperación y restauración.
- Definición de la metodología de gestión de activos de información.
- Seguimiento de la iniciativa sobre el diagnóstico y diseño de ciberseguridad para 2 subestaciones modelo (Colima (ICE) / Uruca (CNFL)).
- Dotación e implementación de un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) en la CNFL.
- Seguimiento del plan de implementación de la política corporativa.
- Seguimiento del plan de implementación del servicio preventivo de la CGR.
- Análisis de seguridad física en los nodos de Infocomunicaciones.
- Definición del plan de Cultura organizacional hacia la ciberseguridad.
- Procedimientos de recuperación por incidentes de ciberseguridad.
- Análisis de Vulnerabilidades y PENTEST para CNFL.
- Fortalecimiento de las medidas de seguridad para las VPN.
- Plan Seguridad plantas de Generación 2024.

2.2.6.4 Indicador Estratégico IC.07-04 Índice de continuidad de sistemas críticos por ciberataques. (2025-2027)

Este indicador inicia su medición en el año 2025, y tiene como objetivo medir la disponibilidad mensual de los sistemas críticos, contemplará únicamente el tiempo no disponible de los sistemas ante incidentes sufridos por ciberataques.

Sin embargo, por solicitud de la Administración Superior, se alineó a nivel de contribución un indicador para el año 2024, que mida la disponibilidad de los sistemas críticos de la Empresa.

Este tuvo un desempeño semestral acumulado del 99,97%, donde todos los sistemas críticos de la Empresa trabajaron con normalidad.

2.3. Perspectiva Procesos



Comportamiento general:

La perspectiva de procesos internos muestra una tendencia favorable, con un nivel de cumplimiento del **96,98%**. De los tres objetivos que la integran, dos alcanzaron un desempeño óptimo del **100%**, mientras que uno muestra un desempeño regular con un porcentaje del **91,53%**. Este último es el objetivo de "Modernizar los sistemas de producción y distribución de la empresa, al 2027" y se debe a los factores que afectan directamente al indicador "IP.10-02 Porcentaje de cumplimiento de metas de los indicadores de calidad de energía".

En el segundo semestre, la cantidad de interrupciones momentáneas y temporales se vio afectada por fuertes vientos y el ingreso del invierno por el fenómeno de La Niña que acrecentó la problemática de las lluvias, afectación de aislamientos dañados y problemas persistentes de vegetación, en los cuales se está trabajando desde marzo 2024.

Tabla 4 Desempeño Perspectiva Procesos

OE.08 Mejorar los procesos internos fomentando la competitividad, sostenibilidad y modernización del negocio.			100%
Indicadores	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IP.08-01 Eficacia de las soluciones digitales implementadas asociadas a la mejora de procesos.	-	-	anual
IP.08-02 Cantidad de iniciativas de mejoras implementadas de los procesos empresariales.	9,00%	9,00%	100,00%

IP.08-03 Reducción de tiempos y simplificación en los procesos	3	3	100,00% .
---	----------	----------	------------------

OE.09 Proponer nuevos modelos tarifarios al 2027, para competir y satisfacer las tendencias del mercado.	100%
---	-------------

Indicadores	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IP.09-01 Porcentaje cumplimiento de las metas del plan de modernización del modelo tarifario.	36,38%	36,38%	100,00% .

OE.10 Modernizar los sistemas de producción y distribución de la empresa, al 2027.	91,53%
---	---------------

Indicadores	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IP.10-01 Cantidad de MWh que optimizan nuestro precio de compra energía.	47,50%	50,50%	100,00% .
IP.10-02 Porcentaje cumplimiento de metas de los indicadores de calidad de energía.	50,04%	42,98%	85,89% .

2.3.1. Objetivo Estratégico OE.08 Mejorar los procesos internos fomentando la competitividad, sostenibilidad y modernización del negocio.

El objetivo obtuvo un desempeño general de **100%**, a continuación, se muestra el comportamiento de los indicadores que lo conforman:

2.3.1.1 Indicador Estratégico IP.08-01 Eficacia de las soluciones digitales implementadas asociadas a la mejora de procesos.

Comportamiento del indicador:

Este indicador presentará su avance en el **mes de octubre**, y lo que busca es medir la eficacia de las soluciones digitales ya que es fundamental para evaluar el retorno de la inversión y garantizar que están cumpliendo con sus objetivos.

Lo anterior, por medio de una herramienta que muestre la satisfacción del usuario, indicando si la solución digital está cumpliendo sus objetivos, proporciona información sobre áreas de mejora y oportunidades para optimizar el proceso.

2.3.1.2 Indicador Estratégico IP.08-02 Cantidad de iniciativas de mejoras implementadas de los procesos empresariales.

Período	Programado	Real	R	Desempeño ind	Programado acum. ..	Real acum.	Porcentaje acur	RA
Ene/2024	1,80 %	1,80 %	↑	100,00 Dese...	1,80 %	1,80 %	100,00 Dese...	↑
Feb/2024	2,80 %	2,80 %	↑	100,00 Dese...	4,60 %	4,60 %	100,00 Dese...	↑
Mar/2024	1,20 %	1,20 %	↑	100,00 Dese...	5,80 %	5,80 %	100,00 Dese...	↑
Abr/2024	1,20 %	1,20 %	↑	100,00 Dese...	7,00 %	7,00 %	100,00 Dese...	↑
May/2024	1,20 %	1,20 %	↑	100,00 Dese...	8,20 %	8,20 %	100,00 Dese...	↑
Jun/2024	0,80 %	0,80 %	↑	100,00 Dese...	9,00 %	9,00 %	100,00 Dese...	↑

Comportamiento del indicador:

Este indicador estratégico es medido por cinco indicadores de contribución, cuatro de ellos miden las mejoras en los procesos sustantivos del negocio (Distribución, Generación y Comercialización) y otros procesos empresariales de consideración en conjunto a un indicador que busca la simplificación de trámites comerciales.

De los anteriores indicadores de contribución citados, cuatro de ellos tienen un desempeño del 100% y uno con desempeño de 0%.

Este último es el indicador "Cumplir con el proceso interno de simplificación de al menos 10 trámites comerciales durante el año 2023". La Comisión de Simplificación de Trámites indica que, para darle continuidad a la labor en este año se requiere que algunos entes externos permitan accesos que en este momento no poseemos (considerar que en algunos casos el acceso a la información es pago), de manera que aquellos trámites que involucran:

- Cédula
- Personería jurídica
- Permisos municipales y del MOPT
- Contratos de arrendamiento (no existe un formato de consulta a nivel nacional)
- no podrán ser sujetos de simplificación, hasta tanto no se realice el trámite administrativo (a nivel empresarial) para que dichos entes permitan el acceso."

Sin embargo y a pesar de lo anterior, se está trabajando para dar continuidad a los trámites que no requieren de esta condición para poder lograr un mejor resultado del indicador.

2.3.1.3 Indicador Estratégico IP.08-03 Reducción de tiempos y simplificación en los procesos.

Período	Programado	Real	R	Desempeño ind	Programado acum. ..	Real acum.	Porcentaje acur	RA
Ene/2024	N/A	N/A	⊘	N/A	N/A	N/A	N/A	⊘
Feb/2024	N/A	N/A	⊘	N/A	N/A	N/A	N/A	⊘
Mar/2024	N/A	N/A	⊘	N/A	N/A	N/A	N/A	⊘
Abr/2024	N/A	N/A	⊘	N/A	N/A	N/A	N/A	⊘
May/2024	N/A	N/A	⊘	N/A	N/A	N/A	N/A	⊘
Jun/2024	3,00 CANT	3,00 CANT	↑	100,00 Dese...	3,00 CANT	3,00 CANT	100,00 Dese...	↑

Comportamiento del indicador:

Está compuesto por tres indicadores de contribución que buscan, mediante la aplicación de la metodología de estudios de procesos, que se plantean iniciativas de mejora con enfoque en la reducción de tiempos, simplificación de procesos, aprovechamiento de los recursos, entre otros, para los procesos de realización del servicio (generación, distribución y comercialización) con el fin de mejorar las actividades fomentando la competitividad, sostenibilidad y modernización del negocio.

A la finalización de este semestre, sus indicadores de contribución avanzan de acuerdo con lo programado, logrando desempeños del 100%.

- Porcentaje de avance de estudios de mejora con enfoque de reducción de tiempos y simplificación de procesos: logra la finalización y contabilización de 3 estudios de mejora de proceso, los cuales fueron: administrar el sistema de distribución, ejecutar el mantenimiento a la red subterránea y ejecutar el control de vegetación del sistema de distribución

Con la finalización de los estudios de mejora de procesos ejecutados, se logra alcanzar los resultados que fueron los planificados, logrando así un desempeño del 100%, según lo programado para el primer semestre y un avance global de 50% programado para este 2024

2.3.2. Objetivo Estratégico OE.09 Proponer nuevos modelos tarifarios al 2027, para competir y satisfacer las tendencias del mercado.

El objetivo obtuvo un desempeño general de **100%** a continuación, se muestra el comportamiento de los indicadores que lo conforman:

2.3.2.1 Indicador Estratégico IP.09-01 Porcentaje cumplimiento de las metas del plan de modernización del modelo tarifario.

Periodo	Programado	Real	R	Desempeño ind	Programado acum. ..	Real acum.	Porcentaje acur	RA
Ene/2024	2,83 %	2,83 %	↑	100,00 Dese...	2,83 %	2,83 %	100,00 Dese...	↑
Feb/2024	5,59 %	5,59 %	↑	100,00 Dese...	8,42 %	8,42 %	100,00 Dese...	↑
Mar/2024	5,30 %	5,54 %	↑	100,00 Dese...	13,72 %	13,96 %	100,00 Dese...	↑
Abr/2024	8,99 %	8,75 %	↑	97,33 Desem...	22,71 %	22,71 %	100,00 Dese...	↑
May/2024	7,16 %	7,16 %	↑	100,00 Dese...	29,87 %	29,87 %	100,00 Dese...	↑
Jun/2024	6,51 %	6,51 %	↑	100,00 Dese...	36,38 %	36,38 %	100,00 Dese...	↑

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión.

Comportamiento del indicador:

A la fecha este indicador tiene un desempeño del 100%, tiene alineado dos indicadores de contribución, sin embargo, estos inician su medición en el mes de agosto.

Para este primer semestre se han atendido todas las subactividades programadas en cada mes, de las macro actividades; generación distribuida, tarifa prepaga, tarifa vehículos eléctricos y modernización tarifaria.

2.3.3. Objetivo Estratégico OE.10 Modernizar los sistemas de producción y distribución de la empresa, al 2027.

El objetivo obtuvo un desempeño general de **93,97%** a continuación, se muestra el comportamiento de los indicadores que lo conforman:

2.3.3.1 Indicador Estratégico IP.10-01 Cantidad de MWh que optimizan nuestro precio de compra energía.

Periodo	Programado	Real	R	Desempeño ind	Programado acum. ..	Real acum.	Porcentaje acur	RA
Ene/2024	2,00 %	2,00 %	↑	100,00 Dese...	2,00 %	2,00 %	100,00 Dese...	↑
Feb/2024	2,00 %	2,00 %	↑	100,00 Dese...	4,00 %	4,00 %	100,00 Dese...	↑
Mar/2024	8,50 %	8,50 %	↑	100,00 Dese...	12,50 %	12,50 %	100,00 Dese...	↑
Abr/2024	11,50 %	12,00 %	↑	100,00 Dese...	24,00 %	24,50 %	100,00 Dese...	↑
May/2024	12,50 %	12,00 %	→	96,00 Desem...	36,50 %	36,50 %	100,00 Dese...	↑
Jun/2024	11,00 %	14,00 %	↑	100,00 Dese...	47,50 %	50,50 %	100,00 Dese...	↑

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión.

Comportamiento del indicador:

Con este indicador se miden las tareas establecidas en el Plan de Iniciativas de Generación Fotovoltaicas 2024, dicho plan está conformado por más de 10 iniciativas fotovoltaicas en techos de las plantas de generación, así como un parque de generación solar en el sector sur y norte de la planta Belén los cuales se encuentran en etapas de viabilidad.

Para este primer semestre se cumple con lo proyectado en las iniciativas que está desarrollando la Dirección Generación de la Energía y que contribuye con la Estrategia Empresarial CNFL y la Estrategia Corporativa, por lo cual el desempeño alcanzado corresponde al 100%.

2.3.3.2 Indicador Estratégico IP.10-02 Porcentaje cumplimiento de metas de los indicadores de calidad de energía.

Periodo	Programado	Real	R	Desempeño ind	Programado acum. ..	Real acum.	Porcentaje acu	RA
Ene/2024	8,34 %	8,33 %	↑	99,88 Desem...	8,34 %	8,33 %	99,88 Desem...	↑
Feb/2024	8,34 %	6,34 %	↓	76,02 Desem...	16,68 %	14,67 %	87,95 Desem...	→
Mar/2024	8,34 %	8,33 %	↑	99,88 Desem...	25,02 %	23,00 %	91,93 Desem...	→
Abr/2024	8,34 %	6,87 %	→	82,37 Desem...	33,36 %	29,87 %	89,54 Desem...	→
May/2024	8,34 %	6,27 %	↓	75,18 Desem...	41,70 %	36,14 %	86,67 Desem...	→
Jun/2024	8,34 %	6,84 %	→	82,01 Desem...	50,04 %	42,98 %	85,89 Desem...	→

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión.

Comportamiento del indicador:

Este indicador está conformado por dos indicadores de contribución que son el de "Duración promedio de interrupciones" y el de "Frecuencia promedio de interrupciones" y con ellos se busca medir la frecuencia y duración de las interrupciones del servicio eléctrico que perciben los clientes de CNFL durante el 2024 por causas de control interno de distribuidora, superiores a 5 minutos, considerando como insumos equipos tele medidos, fusibles de sección manual y transformadores de distribución y sus clientes afectados.

El indicador de "Duración promedio de interrupciones" se ve afectado por dos elementos, el primero de ellos se pueden predecir por lo que se continua con la priorización importante de la poda y los trabajos de mantenimientos en horas extraordinarias inclusive para ayudar a mitigar el avance acumulado de afectación de vegetación. Al ser un fenómeno de acumulación se requiere de tiempo para recuperar el nivel óptimo. Como acciones a realizar se procede a iniciar con el estudio detallado semestral del comportamiento del DPIR para determinar los circuitos críticos que requieren atención prioritaria. El segundo de los elementos está fuera del alcance ya que, en especial, junio, es un mes destacado por la entrada de las lluvias constantes producto del ingreso del efecto climático de La Niña.

2.4. Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento

APRENDIZAJE Y
CRECIMIENTO



100%
DESEMPEÑO

Comportamiento general:

La perspectiva muestra un rendimiento bueno, ya que ambos objetivos se encuentran en un rango del 100%, y los cinco indicadores evaluados alcanzan un nivel de desempeño bueno.

La perspectiva ha demostrado mejoras para el cierre del semestre y se denota un gran esfuerzo por parte de la dependencia responsable en cumplir con los planes asociados a los indicadores.

Con respecto al indicador IAC.11-02 Porcentaje cumplimiento de las metas de desempeño, al ser una medición anual, el avance reportado en marzo será la nota anual para el indicador, es importante resaltar que se reportó la nota obtenida por el personal evaluado en el 2023. Por esta razón, se obtiene un desempeño regular, debido que la meta del 2023 era de un 90% y se alcanzó un 95,48%, sin embargo, al reportar en el 2024, la meta programada es de un 100%.

Tabla 5 Desempeño Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento

OE.11 Ejercer disciplina estratégica en la toma de decisiones para aportar valor a la sociedad, al año 2027.			100%
Indicadores	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IAC.11-01 Porcentaje de cumplimiento de las metas anuales del programa de desarrollo de habilidades blandas, gestión empresarial y liderazgo.	49,60%	52,60%	100,00%
IAC.11-02 Porcentaje cumplimiento de las metas de desempeño.	100,00%	95,48%	95,48%
OE.12 Transformar la cultura organizacional de la empresa, desarrollando un personal comprometido, competente en un entorno de trabajo seguro y saludable, al 2027.			100%

Indicadores	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IAC.12-01 Porcentaje cumplimiento de metas del Plan Empresarial de Seguridad y Salud en el Trabajo (PESST).	51,63%	58,47%	100,00%
IAC.12-02 Índice de Gravedad <1.	0,99	0,54	100,00%
IAC.12-03 Índice de competitividad laboral	53,20%	55,98%	100,00%

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión.

2.4.1. Objetivo Estratégico OE.11 Ejercer disciplina estratégica en la toma de decisiones para aportar valor a la sociedad, al año 2027.

El objetivo obtuvo un desempeño general de **100%** a continuación, se muestra el comportamiento de los indicadores que lo conforman:

2.4.1.1 Indicador Estratégico IAC.11-01 Porcentaje de cumplimiento de las metas anuales del programa de desarrollo de habilidades blandas, gestión empresarial y liderazgo.

Período	Programado	Real	R	Desempeño ind	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acur	RA
Ene/2024		0,00 %				0,00 %		
Feb/2024	5,00 %	5,00 %	↑	100,00 Dese...	5,00 %	5,00 %	100,00 Dese...	↑
Mar/2024	8,20 %	7,10 %	→	86,59 Desem...	13,20 %	12,10 %	91,67 Desem...	→
Abr/2024	10,00 %	11,10 %	↑	100,00 Dese...	23,20 %	23,20 %	100,00 Dese...	↑
May/2024	8,50 %	9,00 %	↑	100,00 Dese...	31,70 %	32,20 %	100,00 Dese...	↑
Jun/2024	17,90 %	20,40 %	↑	100,00 Dese...	49,60 %	52,60 %	100,00 Dese...	↑

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión.

Comportamiento del indicador:

Al cierre del primer semestre 2024 se logra un avance del **52,60%** del Programa Estratégico de Habilidades Blandas, Gestión Empresarial y Liderazgo, cumpliendo con la programación establecida en los siguientes temas:

- Gestión Empresarial, Contratación Pública, SGI, Accesibilidad a los servicios, Gestión de Activos, Género, Valor Público, Gobierno de datos, Innovación, Orientación al cliente e Iniciativa y Creatividad, Orientación al cliente, Adaptabilidad al cambio, Gobierno de

datos, Arquitectura Empresarial, Transformación Digital, Control Interno, Gestión de Riesgos, entre otros.

2.4.1.2 Indicador Estratégico IAC.11-02 Porcentaje cumplimiento de las metas de desempeño.

Período	Programado	Real	R	Desempeño ind	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acur	RA
Ene/2024	N/A	N/A	🚫	N/A	N/A	N/A	N/A	🚫
Feb/2024	0,00 %	0,00 %	📈	100,00 Dese...	0,00 %	0,00 %	100,00 Dese...	📈
Mar/2024	100,00 %	95,48 %	➡️	95,48 Desem...	100,00 %	95,48 %	95,48 Desem...	➡️
Abr/2024		0,00 %				0,00 %		
May/2024		0,00 %				0,00 %		
Jun/2024		0,00 %				0,00 %		

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión.

Comportamiento del indicador:

Este indicador es de medición anual y su reporte se realizó en el mes de marzo. Es importante resaltar, que la meta para el año 2023 fue de un 90% y el resultado obtenido de un 95,48%, sin embargo, al reportarse en el año en curso, la meta correspondiente es de un 100% por esta razón el desempeño alcanzado cae en el desempeño **regular**.

El dato que se reporta se obtiene de los siguientes resultados:

Descripción	Cantidad
Desempeño Bajo	7
Desempeño Aceptable	15
Desempeño Alto	47
Desempeño Sobresaliente	86
Total evaluaciones	155
155	148
100%	95,48%

Fuente: Unidad de Cultura y Gestión el Talento Humano

2.4.2. Objetivo Estratégico OE.12 Transformar la cultura organizacional de la empresa, desarrollando un personal comprometido, competente en un entorno de trabajo seguro y saludable, al 2027.

El objetivo obtuvo un desempeño general de **100%** a continuación, se muestra el comportamiento de los indicadores que lo conforman:

2.4.2.1 Indicador Estratégico IAC.12-01 Porcentaje cumplimiento de metas del Plan Empresarial de Seguridad y Salud en el Trabajo (PESST).

Periodo	Programado	Real	R	Desempeño ind	Programado acum. ..	Real acum.	Porcentaje acur	RA
Ene/2024	4,44 %	5,41 %	↑	100,00 Dese...	4,44 %	5,41 %	100,00 Dese...	↑
Feb/2024	8,19 %	8,44 %	↑	100,00 Dese...	12,63 %	13,85 %	100,00 Dese...	↑
Mar/2024	8,87 %	9,94 %	↑	100,00 Dese...	21,50 %	23,79 %	100,00 Dese...	↑
Abr/2024	9,83 %	12,22 %	↑	100,00 Dese...	31,33 %	36,01 %	100,00 Dese...	↑
May/2024	10,60 %	10,65 %	↑	100,00 Dese...	41,93 %	46,66 %	100,00 Dese...	↑
Jun/2024	9,70 %	11,81 %	↑	100,00 Dese...	51,63 %	58,47 %	100,00 Dese...	↑

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión.

Comportamiento del indicador:

El Plan Empresarial de Seguridad y Salud en el Trabajo (PESST) es la herramienta para desarrollar el sistema de gestión de seguridad y salud y es medido mediante indicadores de gestión, que se coordinan con las Direcciones de la Empresa, con el fin de atender los objetivos, metas y programas en Salud y Seguridad en el Trabajo.

El avance esperado del Plan para este semestre era de 51,63%, el avance real fue de 58,47%, este aumento de 6,84% en el peso base programado en la meta semestral obedece a que los componentes de Salud Integral y Formación y Toma de Conciencia tuvieron avances significativos, debido a que algunas de las actividades de sus programas se atendieron de forma anticipada aunque éstas no estaban programadas (lo cual se detalla en los avances mensuales), logrando así una ejecución semestral mayor a la esperada.

2.4.2.2 Indicador Estratégico IAC.12-02 Índice de Gravedad <1.

Periodo	Programado	Real	R	Desempeño ind	Programado acum. ..	Real acum.	Porcentaje acur	RA
Ene/2024	N/A	N/A	⊘	N/A	N/A	N/A	N/A	⊘
Feb/2024	N/A	N/A	⊘	N/A	N/A	N/A	N/A	⊘
Mar/2024	0,99 CANT	0,42 CANT	↑	100,00 Dese...	0,99 CANT	0,42 CANT	100,00 Dese...	↑
Abr/2024	N/A	N/A	⊘	N/A	N/A	N/A	N/A	⊘
May/2024	N/A	N/A	⊘	N/A	N/A	N/A	N/A	⊘
Jun/2024	0,99 CANT	0,54 CANT	↑	100,00 Dese...	0,99 CANT	0,54 CANT	100,00 Dese...	↑

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión.

Comportamiento del indicador:

Durante este primer semestre, el Índice de Gravedad acumulado está por debajo de 0,99, manteniéndose en 0,54 jornadas perdidas por cada mil horas laboradas. Esto quiere decir que la gravedad de los incidentes, y las jornadas perdidas por cada mil horas laboradas no han superado una jornada perdida, lo que se considera positivo para el desempeño de la organización.

Durante el primer trimestre no hubo incidentes graves, sin embargo, se reportan más de 7 incidentes graves durante el segundo trimestre. Esto impacta en el indicador. Durante el período que se elabora el informe se están analizando las causas de estos incidentes. En total, se reportan 103 incidentes, superando los del trimestre anterior, de los cuales, la mayor parte de incidentes materializados son mecánicos y biomecánicos, sin embargo, el período de incapacidad está en lo aceptable.

Durante el período no se registran incidentes asociados a labores de especial peligrosidad (eléctricos, altura). Aun se trabaja en los procesos correctivos asociados a incidentes de ese tipo registrados en 2023, por lo que se mantienen aún actividades asociadas a esta temática.

2.4.2.3 Indicador Estratégico IAC.12-03 Índice de competitividad laboral

Período	Programado	Real	R	Desempeño ind	Programado acum. .	Real acum.	Porcentaje acui	RA
Ene/2024	2,00 %	2,00 %	↑	100,00 Dese...	2,00 %	2,00 %	100,00 Dese...	↑
Feb/2024	6,50 %	6,50 %	↑	100,00 Dese...	8,50 %	8,50 %	100,00 Dese...	↑
Mar/2024	7,50 %	6,58 %	→	87,73 Desem...	16,00 %	15,08 %	94,25 Desem...	→
Abr/2024	10,50 %	11,20 %	↑	100,00 Dese...	26,50 %	26,28 %	99,17 Desem...	↑
May/2024	15,30 %	23,60 %	↑	100,00 Dese...	41,80 %	49,88 %	100,00 Dese...	↑
Jun/2024	11,40 %	6,10 %	↓	53,51 Desem...	53,20 %	55,98 %	100,00 Dese...	↑

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión.

Comportamiento del indicador:

Al cierre del primer semestre 2024, se logra un avance del 55,98% del Índice de Competitividad Laboral cumpliendo con diferentes actividades como:

Se realizó el análisis de la caracterización de la Cultura Institucional (ECOS) y se presentó el estudio de caracterización de la Cultura Organizacional el 29/04/2024 a la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano. Con un índice de Cultura Organizacional de un 72%.

Cumplimiento del Programa de habilidades blandas, gestión empresarial y liderazgo en diferentes acciones formativas tales como: Orientación al cliente, Servicio al cliente, Iniciativa y Creatividad y Adaptación al cambio con jefaturas, Ética y Valores, Gobierno de datos, Arquitectura Empresarial, Transformación Digital, Gestión de Procesos, Accesibilidad a los Servicios, Genero, Gestión de Riesgos, Control Interno, Sensibilización de la Auditoría. Se elaboró el Informe de Estudio Salarial.

2.5. Perspectiva Sostenibilidad



Comportamiento general:

Durante los seis primeros meses de evaluación, esta perspectiva ha mantenido una tendencia, dentro del rango bueno y con desempeños de 100%. Se destaca el esfuerzo de la Empresa y, en particular, el aporte que se realiza por parte de las dependencias que aportan para implementar en la CNFL la "Conducta Empresarial Responsable" (CER) en la medición de este indicador. Este esfuerzo tiene un valor incuestionable en el principio de triple utilidad, que es un pilar de la Estrategia Empresarial 2023-2027.

Es relevante mencionar que este indicador evalúa los siguientes temas de importancia:

- Ecoeficiencia
- Derechos Humanos
- Seguridad, salud y bienestar de las personas
- Calidad de los servicios
- Soluciones basadas en innovación.
- Ética y anticorrupción
- Acción climática
- Condiciones laborales
- Desarrollo de la sociedad
- Finanzas Sostenibles
- Gestión integral de riesgos

Tabla 6 Desempeño Perspectiva Sostenibilidad

PERSPECTIVA SOSTENIBILIDAD			100%
OE.13 Posicionar la conducta empresarial responsable (CER) como fuente de ventaja competitiva y de valor público, al 2027			100%
Indicadores	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IS.13-01 Porcentaje cumplimiento de metas de la Estrategia Empresarial de Sostenibilidad.	95%	100%	100%

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión.

2.5.1. Objetivo Estratégico OE.13 Posicionar la conducta empresarial responsable (CER) como fuente de ventaja competitiva y de valor público, al 2027.

El objetivo obtuvo un desempeño general de **100%** a continuación, se muestra el comportamiento de los indicadores que lo conforman:

2.5.1.1 Indicador Estratégico IS.13-01 Porcentaje cumplimiento de metas de la Estrategia Empresarial de Sostenibilidad.

Período	Programado	Real	R	Desempeño ind	Programado acum. ..	Real acum.	Porcentaje acu	RA
Ene/2024	95,00 %	100,00 %	↑	100,00 Dese...	95,00 %	100,00 %	100,00 Dese...	↑
Feb/2024	95,00 %	100,00 %	↑	100,00 Dese...	95,00 %	100,00 %	100,00 Dese...	↑
Mar/2024	95,00 %	100,00 %	↑	100,00 Dese...	95,00 %	100,00 %	100,00 Dese...	↑
Abr/2024	95,00 %	100,00 %	↑	100,00 Dese...	95,00 %	100,00 %	100,00 Dese...	↑
May/2024	95,00 %	100,00 %	↑	100,00 Dese...	95,00 %	100,00 %	100,00 Dese...	↑
Jun/2024	95,00 %	100,00 %	↑	100,00 Dese...	95,00 %	100,00 %	100,00 Dese...	↑

Fuente: Sistema de Información Integrado para la Gestión.

Comportamiento del indicador:

Este indicador estratégico está compuesto de tres indicadores de contribución, a saber:

- Cantidad de estudiantes y docentes capacitados en eficiencia energética.
- Cantidad de centros de recarga rápida instalados.
- Porcentaje de avance del proceso debida diligencia en Derechos Humanos de la CNFL, durante el 2024 (etapas 1 y 2)

El indicador relacionado a los centros de recarga rápida es semestral y en el caso de los otros dos indicadores son mensuales y muestran un desempeño del 100% al cierre del mes de abril.

Durante este mes, los ejes avanzan de forma positiva. Entre las acciones realizadas se destacan:

Plan de Gestión Ambiental Empresarial: El avance real acumulado en el primer semestre logra cumplir y superar la meta establecida. El resultado de sobrecumplimiento de la meta semestral obedece a que los programas de Acción Climática, Conducta Ambiental Responsable, Conservación de Ecosistemas y Compras y Seguimiento Ambiental tuvieron avances significativos debido a que se adelantó la ejecución de algunas actividades, según la demanda de servicios de la empresa y entes externos. Los programas de Gestión de Residuos, Consumo de Papel y Eficiencia Energética se han ido cumpliendo y ejecutando conforme a lo planificado. Los demás programas del PGA-e: Gestión Integral del Agua y Gestión de Sustancias Químicas se han ido ejecutando, sin embargo, han presentado rezagos en la actividad de análisis de potabilidad y muestreo de las aguas residuales, es una actividad que ha dependido de un proceso de gestión de compra de servicio que se ha desarrollado de forma lenta, dado a los procesos de contratación, lo que retrasó el cumplimiento de la programación,

se continuará atendiendo esta actividad en los siguientes meses del año y además en la actividad de evaluar centros de trabajo y verificar la aplicación de mejoras según evaluación de riesgo químico, la cual se ha estado atendiendo, pero queda pendiente una visita de regencia química y su informe, se reprograma su atención para el mes de julio.

Social: Derechos humanos: Realizar una debida diligencia en Derechos Humanos marca un hito en la CNFL, durante el 1 semestre se ha dado seguimiento a material educativo, revisión de material existente en la organización y familiarizarse con la matriz y metodología a seguir, dentro del Proceso de Debida Diligencia (Fig. 1. Etapa 2). Accesibilidad: Divulgación: Se realizan acciones de comunicación para sensibilizar en relación con los derechos de las personas con discapacidad. Capacitación: Se registra la participación 347 personas trabajadoras en la capacitación "Atención a personas con discapacidad y adulto mayor". Género: Se imparte la charla a empresas subcontratas a demanda de las personas encargadas de contrato. Se es partícipe de las reuniones del Comité Técnico Nacional de la PIEG. Para el segundo semestre se espera obtener los resultados del Diagnóstico de Brechas de Género y No Discriminación, que se está realizando actualmente. Este diagnóstico generará el plan de acción 2025-2027.

GOBERNANZA: Rendición de cuentas: La CNFL demuestra su compromiso con la transparencia y la redición de cuentas. Durante, este semestre se cumplió a nivel corporativo con el Informe de Rendición de Cuentas, 2023. Además, por 5to año consecutivo, se realiza la publicación del Informe de Sostenibilidad. Ética y valores: se logra la aprobación de los valores compartidos del Grupo ICE y con ello la coordinación interinstitucional para su acatamiento, comunicación y curso. Se genera el curso: Ética y Valores: Pilares el éxito sostenible del Grupo ICE, el cual se migró al Campus Virtual CNFL para su debida difusión a todo el personal de la CNFL.

3. Conclusiones

A continuación, se presentan las conclusiones del informe de la Estrategia para el primer semestre de 2024:

A nivel de la Perspectiva Financiera, durante el semestre evaluado, se mantuvo una tendencia positiva. Se destaca el trabajo de la Empresa y los esfuerzos realizados por la Dirección de Administración y Finanzas, enfocados en la sostenibilidad financiera de la CNFL. Es crucial establecer una Estrategia para mitigar las consecuencias del recorte en las tarifas dictaminado por la ARESEP, que podría afectar el rendimiento de los indicadores contenidos en el Plan Financiero.

En cuanto a la Perspectiva Clientes, obtiene un desempeño regular debido a que 2 de 6 sus objetivos evaluados se encuentran por debajo del rango bueno y están conformados por los siguientes indicadores:

- 1- IC.02-03 Porcentaje de cumplimiento metas de *indicadores para posicionamiento de mercado*, este indicador tuvo una tendencia baja en los meses de febrero y marzo, a partir de abril y después de la implementación de un plan remedial ha venido mejorando la tendencia, pero todavía no logra alcanzar el rango bueno.
- 2- IC.04-01 Porcentaje de clientes industriales que alcancen el 100% de energía eléctrica mediante soluciones de la empresa, debía alcanzar para el primer semestre el 12% programado o la firma de 3 contratos SER Solar, sin embargo, dado el tiempo y esfuerzo que conlleva las negociaciones y el proceso financiero y legal, se han logrado 2 de los 3 contratos. Es importante resaltar que se está revisando el proceso de atención de los análisis financieros y legales, para acortar los tiempos de respuestas a los clientes y el proceso como tal.

A nivel de los Procesos, a pesar de mantener una tendencia positiva, es necesario trabajar en los elementos que están afectando directamente al indicador IP.10-02 Porcentaje de cumplimiento de metas de los indicadores de calidad de energía y así de esta forma mitigar de alguna manera el impacto de las inclemencias climatológicas.

En la revisión del primer trimestre en la Dirección Empresarial, se decidió variar en segundo nivel los indicadores de FPI, DPS, DPIR para ser coherentes con lo solicitado por el ICE, a nivel de indicadores corporativos. Estos son los indicadores que mide el ARESEP, a través de los índices que este ente regulador solicita por lo que se deben de duplicar esfuerzos para mejorar el desempeño del indicador.

En cuanto a la medición de los diferentes programas contenidos en la perspectiva Aprendizaje y Crecimiento, se logró un cumplimiento bueno de ésta. El Programa de Habilidades Blandas, Plan Empresarial de Seguridad y Salud en el Trabajo, el índice de gravedad y competitividad van de acuerdo con lo planificado.

Para finalizar en cuanto a la Perspectiva Sostenibilidad, durante todo el semestre evaluado, se mantuvo una tendencia positiva. Se resalta el trabajo de la Empresa y los esfuerzos realizados por el personal que tiene a su cargo las tareas relacionadas con la Conducta Empresarial Responsable de la CNFL.

Esta perspectiva de Sostenibilidad se mide con el aporte de varias dependencias, como se mostró en el detalle de ésta. Se continuará fortaleciendo de forma responsable con la contribución que, a nivel empresarial se da a estos indicadores.

Es importante mencionar que para aquellas perspectivas que han mostrado algún grado de deterioro en su cumplimiento, se estarán analizando en forma conjunta con la Gerencia General y los encargados de los negocios, para determinar medidas correctivas que nos permitan mitigar el impacto en el cumplimiento de la Estrategia Empresarial 2023-2027.