

Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A.
Dirección de Estrategia Empresarial
Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación
Empresarial

Informe de avance
**Estrategia Empresarial, CNFL 2023-
2027, avance a Setiembre 2023**

Elaborado por:
Proceso Planificación y Responsabilidad
Social
Setiembre 2023.



Tabla de Contenido

1. Introducción:	4
2. Informe	5
2.1 Resumen General	5
PERSPECTIVA FINANCIERA	6
OBJETIVO ESTRATÉGICO 01	7
PERSPECTIVA CLIENTES	10
OBJETIVO ESTRATÉGICO 02	11
OE.02	11
<i>Fortalecer los procesos de interacción y gestión de cliente incrementando así la percepción e imagen positiva de la CNFL, al año 2027.</i>	11
OBJETIVO ESTRATÉGICO 03	12
OE.03	12
<i>Desarrollar nuevos modelos de negocio con la descentralización del sistema eléctrico orientado a generar valor público, al año 2027.</i>	12
OBJETIVO ESTRATÉGICO 04	14
OE.04	14
<i>Generar modelos de negocio orientados a la electrificación de la economía, al año 2027.</i>	14
OBJETIVO ESTRATÉGICO 05	14
OE.05	14
<i>Optimizar las compras de energía para trasladar el beneficio al cliente</i>	14
OBJETIVO ESTRATÉGICO 06	15
OE.06	15
<i>Contribuir a la reducción de la brecha digital del país con proyectos específicos en comunidades de vulnerabilidad social, al año 2027.</i>	15
OBJETIVO ESTRATÉGICO 07	15
OE.07	15
<i>Adecuar la infraestructura actual y futura para apoyar la transformación digital y ciberseguridad al 2027.</i>	15
PERSPECTIVA PROCESOS	17
OBJETIVO ESTRATÉGICO 08	18
OE.08	18
<i>Mejorar los procesos internos fomentando la competitividad, sostenibilidad y modernización del negocio.</i>	18
OBJETIVO ESTRATÉGICO 09	19
OE.09	19
<i>Proponer nuevos modelos tarifarios al 2027, para competir y satisfacer las tendencias del mercado.</i>	19

OBJETIVO ESTRATÉGICO 10.....	19
OE.10	19
<i>Modernizar los sistemas de producción y distribución de la empresa, al 2027.....</i>	19
PERSPECTIVA APRENDIZAJE.....	21
OBJETIVO ESTRATÉGICO: 11.....	21
OE.11	21
<i>Ejercer disciplina estratégica en la toma de decisiones para aportar valor a la sociedad, al año 2027.</i>	21
OBJETIVO ESTRATÉGICO: 12.....	22
OE.12	22
<i>Transformar la cultura organizacional de la empresa, desarrollando un personal comprometido, competente en un entorno de trabajo seguro y saludable, al 2027.....</i>	22
PERSPECTIVA SOCIO AMBIENTAL.....	24
OBJETIVO ESTRATÉGICO 13.....	24
OE.13	24
<i>Posicionar la conducta empresarial responsable (CER) como fuente de ventaja competitiva y de valor público, al 2027.</i>	24
4. ANEXOS	26

1.Introducción:

Se presenta al mes de setiembre del 2023 el informe de avance de la Estrategia Empresarial CNFL 2023-2027

La estrategia empresarial presenta un desempeño ponderado del 99%, todos los indicadores estratégicos se ubican dentro del rango bueno, incluso, dos de las cinco perspectivas reflejan un desempeño del 100%, otras dos un 99% y la otra un 98%.

Por cada perspectiva de la estrategia empresarial se presenta una explicación de forma general sobre su comportamiento al mes de julio y para cada uno de sus indicadores se comenta su desempeño en el mes.

La información expuesta, ha sido obtenida directamente del Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG), el cual, muestra la información del desempeño de los indicadores estratégicos de primer nivel de manera clara y precisa, los datos son incluidos y aprobados en el sistema mencionado anteriormente por cada uno de los responsables de los indicadores.






El registro de los indicadores a través del sistema ha garantizado que de forma oportuna se resguarde la información y se minimicen situaciones de riesgo en cuanto a su integridad por el trasiego de ésta.

2. Informe

2.1 Resumen General

Este informe se fundamenta en la versión 01 vigente a la fecha de la Estrategia Empresarial CNFL 2023-2027. La misma está estructurada en la metodología triple utilidad basada en tres pilares: 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 detalle de avance de los objetivos e indicadores por perspectiva:

Tabla 1: Perspectivas Estrategia Empresarial CNFL 2023-2027






		PERSPECTIVAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES ESTRATÉGICOS
Valor económico		Financiera	1	5
Valor económico		Clientes	6	13
Valor económico		Procesos	3	6
Valor social		Aprendizaje y Crecimiento	2	5
Valor ambiental		Socio Ambiental	1	1

Fuente: Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial

El seguimiento al avance de los indicadores de desempeño empresarial se realiza de manera mensual en las reuniones de la Dirección Empresarial, compuesta por la Gerencia General, sus dependencias adscritas y los directores de la empresa. En dichas reuniones se realiza el debido análisis, toma decisiones y aprobación. El Informe coincidente con el trimestre se eleva a conocimiento del Consejo de Administración y su Comité de Vigilancia.

En la tabla 2, se muestra que el resultado obtenido para el mes de setiembre con un desempeño acumulado general del 99%. Las cinco perspectivas obtienen un resultado bueno (rango verde). Importante aclarar, que aun cuando un indicador pueda tener un desempeño mayor a 100%, se registra y computa un máximo de 100% con el fin de no demeritar el desempeño menor de otros indicadores en el mismo objetivo o perspectiva.

Tabla 2: Desempeño acumulado a setiembre 2023

SETIEMBRE 99%				
Financiera	Clientes	Procesos internos	Aprendizaje y Crecimiento	Socioambiental
99%	99%	98%	100%	100%
				

Fuente: Datos del mes de julio 2023, Módulo Desempeño SIIG



PERSPECTIVA FINANCIERA 99%



COMPORTAMIENTO GENERAL:

La Perspectiva está compuesta por **1 objetivo estratégico y 5 indicadores**.

Esta perspectiva tiene un peso porcentual de 45% y presenta un desempeño bueno, alcanzando para el mes de julio una calificación de 99%.

En forma general el comportamiento de los indicadores es excelente, ya que la mayoría de los indicadores en esta perspectiva alcanzan un desempeño del 100%.

El resultado es el reflejo del esfuerzo de todas las acciones que se hacen en la empresa, ya que, en esta nueva estrategia, la participación en la perspectiva financiera no es solo responsabilidad de la Dirección de Administración y Finanzas como en la estrategia anterior.

Tabla 3: Resumen perspectiva financiera

Indicador	Baja	Peso	Objetivo	Gráfico
Cumplimiento del 100% de los indicadores del Plan Financiero de la CNFL.	100%	99,77%	99,77%	
Porcentaje cumplimiento de metas de plan de nuevos modelos de negocio.	82%	95,76%	100%	
Porcentaje cumplimiento del plan de pérdidas de energía eléctrica.	100%	96,61%	96,61%	
Porcentaje cumplimiento del plan de mantenimiento de la Dirección Generación.	9,25%	11,32%	100%	
Porcentaje cumplimiento del plan de mantenimiento de la Dirección Distribución.	62%	63,61%	100%	

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

A continuación, los detalles de cada uno de los indicadores que componen esta perspectiva.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 01

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.*

Indicadores **05**
 Valor alcanzado **99%**

Comportamiento de cada uno de sus indicadores:

Indicador	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IF.01-01 Cumplimiento del 100% de los indicadores del Plan Financiero de la CNFL.	100%	99,77%	99,77% ●

OBSERVACIONES AL DESEMPEÑO**Julio:**

- Únicamente se presentan variaciones mínimas en los indicadores "EBITDA/Gasto Financiero" y en la "Razón de Endeudamiento"; principalmente, producto del incremento en las tasas de interés (se espera empiecen a disminuir para el final del periodo)
- Para el mes de Julio se cuenta con una utilidad neta positiva a pesar del aumento en las compras de energía producto del fenómeno del niño
- Los datos reportados en este mes son de acuerdo con la III actualización del Plan Financiero 2023

Indicador	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IF.01-02 Porcentaje cumplimiento de metas de plan de nuevos modelos de negocio.	82%	95,76%	100% ●

OBSERVACIONES AL DESEMPEÑO:**Julio:**

Se presentan las siguientes variables:

- Avance con respecto a la salida en producción de la tienda virtual en un 97% (Micromovilidad está incluido en plan Tienda Virtual).
- Inicia la comercialización de este nuevo negocio en el mes de agosto

Indicador	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IF.01-03 Porcentaje cumplimiento del plan de pérdidas de energía eléctrica.	100%	96,61%	96,61% ●

OBSERVACIONES AL DESEMPEÑO

Julio:

- El indicador de pérdidas de energía alcanzó un valor del 9.62% para este mes (obteniendo un desempeño de 102.36%).
- La recuperación económica obtuvo un monto total de ¢110.598.600 para un desempeño mensual del 88.72%.

Indicador	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IF.01-04 Porcentaje cumplimiento del plan de mantenimiento de la Dirección Generación.	9,25%	11,32%	100% ●

OBSERVACIONES AL DESEMPEÑO

Julio:

- Planta Belén se ejecuta mantenimiento predictivo de unidad 2 y preventivo civil en zonas verdes y tanque de agua aéreo.
- Planta Balsa Inferior inicia preventivo rutinario en unidad 1, almacenamiento-conducción de agua, casa de máquinas y bahía de salida generación.
- Planta Brasil se ejecuta preventivo rutinario general.
- Planta Daniel Gutiérrez finaliza mantenimiento mayor de unidad 3 y rutinario en almacenamiento-conducción de agua y casa de máquinas.
- Planta Valle Central se ejecuta rutinario civil de obras colaterales.
- Planta Ventanas se lleva a cabo rutinario en sistema de drenaje de las 4 unidades y casa de máquinas. Así como, limpieza de zonas verdes.

Indicador	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IF.01-05 Porcentaje cumplimiento del plan de mantenimiento de la Dirección Distribución.	62%	63,61%	100% ●

OBSERVACIONES AL DESEMPEÑO

Julio:

- % de cumplimiento del plan de mantenimiento del Proceso Mantenimiento Redes Aéreas.

- % de cumplimiento del plan de mantenimiento del Proceso Mantenimiento Subestaciones.
- % de cumplimiento del plan de mantenimiento del Proceso Control Vegetación.
- % de cumplimiento del plan de mantenimiento del Proceso Red Subterránea.



**PERSPECTIVA
CLIENTES**

100%



COMPORTAMIENTO GENERAL:

Esta perspectiva alcanza un desempeño de 100%, la misma tiene un peso porcentual de 30%, está compuesta por 6 objetivos estratégicos y 13 indicadores.

Los esos 13 indicadores de la perspectiva, para este mes solo 7 tienen programación con un desempeño del 100%.

Tabla 4: Resumen Perspectiva Clientes

Indicadores	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
OE.02 Fortalecer los procesos de interacción y gestión de cliente incrementando así la percepción e imagen positiva de la CNFL, al año 2027.			
IC.02-01 Porcentaje cumplimiento de metas del modelo de Experiencia Memorable del Cliente (MEMC).	10%	10%	100% ●
IC.02-02 Índice de satisfacción del cliente.	ANUAL		
IC.02-03 Porcentaje de cumplimiento metas de indicadores para posicionamiento de mercado (NPS, Churn, PRM).	95%	95%	100% ●
	B n}a aj · ~	Pna} aj · ~	Onfh~ «nc£# aj · ~
E 2i° #0 nfbff£})af#; · n" £f#~ £l n)£f#l n#; nt £j v£#j £; #)a#l nfi n; #fa}v aj v ; #l n)#f#lth~ a# n)oj #fij £#£fin; #al £#n; n; nfa# a)£f#k qi }y £l#)#c£# ~ ° ° i			
∴ i° δ° #Índice de satisfacción del cliente con la adquisición de soluciones complementarias al servicio público.	90%	95%	100% █
∴ i° δ° #Porcentaje de incremento de kWh del cliente asociado a nuevos modelos de negocios.	10%	10,10%	100% █
∴ i° δ° #Ingresos por ventas de otros productos y servicios no regulados.	101.216.450,78€	106.369.686,13€	100% █
E 2i° , #Bn; nfa#~ £l n)£f#l n#; nt £j v£#£fin; #al £f#n#a#)nj #f# j aj v ; # n#a#nj £; £~ w#)#c£# ~ ° ° i			
∴ i° , δ° #Porcentaje de clientes industriales que alcancen el 100% de energía eléctrica mediante soluciones de la empresa.	N.D.	anual	
∴ i° , δ° #Porcentaje de conversión del consumo final en fuentes de energía térmicas a eléctricas, para clientes residenciales comerciales e industriales	N.D.	inicia 2024	

Indicadores	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
OE.05 Optimizar las compras de energía para trasladar el beneficio al cliente			
IF 5.1 "Condicionado a la legislación nacional"			
Indicadores	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
OE.06 Contribuir a la reducción de la brecha digital del país con proyectos específicos en comunidades de vulnerabilidad social, al año 2027.			
IC.06-01 Porcentaje cumplimiento del plan de reducción de brecha digital.	N.D.	inicia setiembre	
Indicadores	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
OE.07 Adecuar la infraestructura actual y futura para apoyar la transformación digital y ciberseguridad al 2027.			
IC.07-01 Porcentaje cumplimiento de metas asociadas a iniciativas que contemplan la modernización digital.	N.D.	inicia agosto	
IC.07-02 Porcentaje de ejecución anual de la cartera de soluciones digitales.	N.D.	anual	
IC.07-03 Porcentaje de ejecución anual del portafolio de proyectos de ciberseguridad.	5%	5%	100% ●
IC.07-04 Índice de continuidad de sistemas críticos por ciberataques. (2025-2027)	N.D.	inicia 2024	

A continuación, el detalle de cada uno de sus objetivos e indicadores.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 02

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

Indicadores **3**
 Valor alcanzado **100%**

Comportamiento de cada uno de sus indicadores:

Indicador	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IC.02-01 Porcentaje cumplimiento de metas del modelo de Experiencia Memorable del Cliente (MEMC).	10%	10%	100% ●

OBSERVACIONES AL DESEMPEÑO


Julio:

Se logra el cumplimiento de la meta en forma individual como consolidada, incrementando la cantidad de servicios nuevos ejecutados en el mes comparando con el anterior para un total de 1042 unidades y un tiempo de 1,12.

Indicador	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IC.02-02 Índice de satisfacción del cliente.	Anual		

OBSERVACIONES AL DESEMPEÑO**Julio:**

Para este mes se obtienen los resultados preliminares de la encuesta CIER para los clientes residenciales. Para los estudios de Cliente incógnito y Satisfacción de clientes AMI, se completó el sondeo de mercado, decisión inicial y se está en el borrador del cartel. Para los carteles se está en la capacitación de Gestión de abastecimiento de bienes CNFL.

Indicador	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IC.02-03 Porcentaje de cumplimiento metas de indicadores para posicionamiento de mercado (NPS, Churn, PRM).	95%	95%	100% 

OBSERVACIONES AL DESEMPEÑO**Julio:**

Se inicia con la elaboración del plan de trabajo para diseñar la estrategia que permita obtener la información requerida para el cumplimiento de la meta anual.


OBJETIVO ESTRATÉGICO 03

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

Indicadores **3**

Valor alcanzado **100%** 

Comportamiento de cada uno de sus indicadores:

Indicador	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IC.03-01 Índice de satisfacción del cliente con la adquisición de soluciones complementarias al servicio público.	90%	95%	100% 

OBSERVACIONES AL DESEMPEÑO

Julio:

Se realizó vía telefónica la encuesta a 10 clientes que adquirieron productos de la CNFL y el promedio de calificación a estas 10 encuestas es de 95%.

Esta encuesta consta de 5 preguntas:


Pregunta 1: Calidad de productos/servicios

Pregunta 2: Relación calidad- precio

Pregunta 3: Atención recibida

Pregunta 4: Tiempo de atención

Pregunta 5: ¿Con qué probabilidad recomendaría a un familiar o amigo, los productos que ofrece la CNFL?

Indicador	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IC.03-02 Porcentaje de incremento de kWh del cliente asociado a nuevos modelos de negocios.	10%	10,10%	100% 

OBSERVACIONES AL DESEMPEÑO**Julio:**

Se registró un incremento de 6.091 kWh, el total de consumo anterior en la facturación previa a la adquisición de los productos totalizaba 60.292 kWh y pasó a consumir 66.383 kWh, en el caso de clientes que adquirieron plantillas de inducción de un disco, pasaron de consumir un total de 55.160 a 59.678 kWh, los clientes que adquirieron productos de inducción comercial aumentaron su consumo en 1.128 kWh, ya que pasaron de consumir 5.132 kWh a 6.260 kWh y el cliente que adquirió un cargador semirápido consumió 445 kWh, consumo que anteriormente no registraba, ya que para este caso se instaló un medidor exclusivo para la medición del consumo del cargador.

Indicador	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IC.03-03 Ingresos por ventas de otros productos y servicios no regulados.	₡101.216.450,78 MCRC	₡106.369.686,13 MCRC	100% 

OBSERVACIONES AL DESEMPEÑO**Julio:**

Los negocios que aportan a este indicador son: Inducción residencial, inducción comercial, CNFL Te asiste, consumo adicional kWh inducción comercial, UPS y adicionalmente venta de un cargador a la Empresa TOP Energy; además a INCOFER se le realizó el servicio por iluminación de estación tren Atlántico, Tres Ríos y Cartago a raíz del evento de la romería.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 04

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

Indicadores **2**

Valor alcanzado **N.D.**

Comportamiento de cada uno de sus indicadores:

Indicador	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.	N.D.	anual	

Indicador	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IC.04-02 Porcentaje de conversión del consumo final en fuentes de energía térmicas a eléctricas, para clientes residenciales comerciales e industriales	N.D.	inicia 2024	

OBSERVACIONES AL DESEMPEÑO**Julio:**

La medición de este indicador inicia en el año 2024.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 05

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

Indicadores **N.D.**

Valor alcanzado **N.D.**

Comportamiento de cada uno de sus indicadores:

Indicador	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IF 5.1	N.D.		

OBSERVACIONES AL DESEMPEÑO**Julio:**

"Condicionado a la legislación nacional"

OBJETIVO ESTRATÉGICO 06

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

Indicadores **1**
 Valor alcanzado **N.D.**

Comportamiento de cada uno de sus indicadores:

Indicador	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IC.06-01 Porcentaje cumplimiento del plan de reducción de brecha digital.	N.D.	inicia setiembre	

OBSERVACIONES AL DESEMPEÑO:**Julio:**

Este indicador tiene avance en los meses de setiembre y diciembre únicamente.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 07

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

Indicadores **04**
 Valor alcanzado **100%**

Comportamiento de cada uno de sus indicadores:

Indicador	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IC.07-01 Porcentaje cumplimiento de metas asociadas a iniciativas que contemplan la modernización digital.	N.D.	inicia agosto	

OBSERVACIONES AL DESEMPEÑO:**Julio:**

La programación de este indicador inicia en el mes de agosto.

Indicador	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
-----------	-----------	-----------	----------------

IC.07-02 Porcentaje de ejecución anual de la cartera de soluciones digitales.	N.D.	anual	
--	------	-------	--

Indicador	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IC.07-03 Porcentaje de ejecución anual del portafolio de proyectos de ciberseguridad.	5%	5%	100% ●

OBSERVACIONES AL DESEMPEÑO

Julio:

A continuación, se detalla el avance por cada iniciativa:

- Proceso de gestión de respaldos y recuperación de las bases de datos- 7,68%
- Implementación Add On de Microsoft- 49%
- Ciberseguridad – Diagnóstico de Seguridad en Subestaciones- 3%
- Ciberseguridad – Establecimiento del SIEM monitoreo, SOC identificación y CSIRT- 4,7%

Indicador	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IC.07-04 Índice de continuidad de sistemas críticos por ciberataques. (2025-2027)	N.D.	inicia 2024	

OBSERVACIONES AL DESEMPEÑO

Julio:

La medición de este indicador iniciar en el año 2024.



PERSPECTIVA PROCESOS

100%



COMPORTAMIENTO GENERAL:

Esta perspectiva alcanza un desempeño de 100%, la misma tiene un peso porcentual de 10%, está compuesta por 3 objetivos estratégicos y 6 indicadores.

De los 6 indicadores de la perspectiva, para este mes solo 3 tienen programación con un desempeño del 100%.

Tabla 5: Resumen Perspectiva Procesos Internos

Indicadores	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
OE.08 Mejorar los procesos internos fomentando la competitividad, sostenibilidad y modernización del negocio.			
IP.08-01 Eficacia de las soluciones digitales implementadas asociadas a la mejora de procesos.	N.D.	inicia agosto	
IP.08-02 Cantidad de iniciativas de mejoras implementadas de los procesos empresariales.	N.D.	inicia agosto	
IP.08-03 Reducción de tiempos y simplificación en los procesos.	N.D.	anual	
Indicadores	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
OE.09 Proponer nuevos modelos tarifarios al 2027, para competir y satisfacer las tendencias del mercado.			
IP.09-01 Porcentaje cumplimiento de las metas del plan de modernización del modelo tarifario.	18,46%	18,46%	100% ●
Indicadores	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
OE.10 Modernizar los sistemas de producción y distribución de la empresa, al 2027.			
IP.10-01 Cantidad de MWh que optimizan nuestro precio de compra energía.	12,50%	12,50%	100% ●
IP.10-02 Porcentaje cumplimiento de metas de los indicadores de calidad de energía.	17,15%	18,69%	100% ●

A continuación, el detalle de cada uno de sus objetivos e indicadores.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 08

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

Indicadores **3**

Valor alcanzado **100%**

Comportamiento de cada uno de sus indicadores:

Indicador	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IP.08-01 Eficacia de las soluciones digitales implementadas asociadas a la mejora de procesos.	N.D.	inicia agosto	100% ●

OSERVACIONES AL DESEMPEÑO:**Julio:**

Indicador inicia la medición en el mes de agosto.

Indicador	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IP.08-02 Cantidad de iniciativas de mejoras implementadas de los procesos empresariales.	N.D.	inicia agosto	100% ●

OBSERVACIONES AL DESEMPEÑO:**Julio:**

Indicador inicia la medición en el mes de agosto.

Indicador	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IP.08-03 Reducción de tiempos y simplificación en los procesos.	N.D.	anual	

OBSERVACIONES AL DESEMPEÑO:**Julio:**

Indicador anual.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 09

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

Indicadores **01**
 Valor alcanzado **100%**

Comportamiento de su indicador:

Indicador	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IP.09-01 Porcentaje cumplimiento de las metas del plan de modernización del modelo tarifario.	18,46%	18,46%	100% ●

OBSERVACIONES**Julio:**

Para este mes se atienden todas las actividades programadas en la reestructuración tarifaria, tarifa prepago, buses eléctricos, seguimiento de la ley 10086 y la tarifa de vulnerabilidad alcanzando un porcentaje real de 18,46%.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 10

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

Indicadores **02**
 Valor alcanzado **100%**

Comportamiento de cada uno de sus indicadores:

Indicador	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IP.10-01 Cantidad de MWh que optimizan nuestro precio de compra energía.	12,50%	12,50%	100% ●


OBSERVACIONES**Julio:**

Identificación y homologación de criterios con las partes internas.

- Reuniones bilaterales con Distribución y Comercialización: el objetivo de dar a conocer la estipulación del indicador y su correlación con las actividades desarrolladas en cada una de las direcciones. De la misma forma se comentó la Ley 10086 desde el neteo sencillo y la nueva actualización a partir del autoconsumo y la limitante respecto al neteo completo. Adicionalmente se realizó

la identificación de actividades para la construcción del plan de trabajo ligado al Indicador, paralelamente se menciona la aplicación de la metodología tarifaria derivada de la Ley 10086 según lo dispuesto en la RE-0076-JD-2023.

- Análisis de impacto en la ficha de proceso "Compras de Energía": Se han realizado esfuerzos analizando el impacto a nivel de procesos que tendría la entrada en vigor de la Generación Distribuida en los procesos internos de CNFL, se realizó una sesión de trabajo en donde se discutieron las actividades realizadas dentro del Proceso Compras de Energía y se determinaron algunas actividades que inciden o se gestionan dentro del Proceso Control y Operación del Parque de Generación.

Indicador	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IP.10-02 Porcentaje cumplimiento de metas de los indicadores de calidad de energía.	17,15%	18,69%	100% 

OBSERVACIONES AL DESEMPEÑO

Julio:

Este indicador estratégico está conformado por tres indicadores de contribución, el FIM se encuentra dentro del rango de meta, el FIT y FIP se salen de rango.

FIP: la baja frecuencia impacta con 8 conteos.

FIT: 3 eventos de Lindora Brasil impactan con 12 conteos (asociados a circuitos de Patio Brasil).



PERSPECTIVA APRENDIZAJE 96%



COMPORTAMIENTO GENERAL:

Esta perspectiva alcanza un desempeño de 96%, manteniéndose dentro del rango bueno. La misma tiene un peso porcentual de 10% y está compuesta por 2 objetivos estratégicos y 5 indicadores.

De los 5 indicadores de la perspectiva, para este mes 2 tienen programación con un desempeño dentro del rango bueno.

Tabla 6: Resumen Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento

Indicadores	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
OE.11 Ejercer disciplina estratégica en la toma de decisiones para aportar valor a la sociedad, al año 2027.			
IAC.11-01 Porcentaje de cumplimiento de las metas anuales del programa de desarrollo de habilidades blandas, gestión empresarial y liderazgo.	N.D.	inicia 2024	
IAC.11-02 Porcentaje cumplimiento de las metas de desempeño.	N.D.	anual	
Indicadores	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
OE.12 Transformar la cultura organizacional de la empresa, desarrollando un personal comprometido, competente en un entorno de trabajo seguro y saludable, al 2027.			
IAC.12-01 Porcentaje cumplimiento de metas del Plan Empresarial de Seguridad y Salud en el Trabajo (PESST).	45%	41,50%	92,22% ●
IAC.12-02 Índice de Gravedad <1.	1 cant	0,47 cant	100% ●
IAC.12-03 Índice de competitividad laboral	N.D.	inicia 2024	

OBJETIVO ESTRATÉGICO: 11

OE.11	<i>Ejercer disciplina estratégica en la toma de decisiones para aportar valor a la sociedad, al año 2027.</i>
Indicadores	02
Valor alcanzado	N.D.

Comportamiento de cada uno de sus indicadores

Indicador	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.	N.D.	inicia 2024	

OBSERVACIONES AL DESEMPEÑO**Julio:**

La medición de este indicador inicia en el año 2024.

Indicador	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IAC.11-02 Porcentaje cumplimiento de las metas de desempeño.	N.D.	anual	

OBSERVACIONES AL DESEMPEÑO**Julio:**

La medición de este indicador es anual.

OBJETIVO ESTRATÉGICO: 12

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

Indicadores **03**

Valor alcanzado **96%**

Comportamiento de cada uno de sus indicadores

Indicador	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IAC.12-01 Porcentaje cumplimiento de metas del Plan Empresarial de Seguridad y Salud en el Trabajo (PESST).	45%	41,50%	92,22% ●

OBSERVACIONES AL DESEMPEÑO**Julio:**

Al finalizar el periodo de enero a junio 2023 el Plan Empresarial de Seguridad y Salud en el Trabajo presenta un avance acumulado de 34%. En el mes de Julio se obtiene un avance de 7,50%, para un total acumulado a Julio de 41,50%. No se logra cumplir el avance esperado de 45% en el mes dado a retrasos con procesos de contratación que

no permitieron realizar las actividades programadas para el Programa de Vigilancia Médica de la Salud.

Indicador	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IAC.12-02 Índice de Gravedad <1.	1 cant	0,47 cant	100% 

OBSERVACIONES AL DESEMPEÑO

Julio:

El índice de gravedad acumulado al mes de julio corresponde a 0,47 jornadas de trabajo perdidas por cada mil horas laboradas en la CNFL, estas jornadas de trabajo perdidas son ocasionadas por incidentes laborales. El índice de frecuencia, al mes de julio, corresponde a 41,57 incidentes por cada millón de hora laboral.

Indicador	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IAC.12-03 Índice de competitividad laboral	N.D.	inicia 2024	

OBSERVACIONES AL DESEMPEÑO

Julio:

La medición de este indicador inicia en el año 2024.



**PERSPECTIVA
SOCIO
AMBIENTAL**

100%



COMPORTAMIENTO GENERAL:

Esta perspectiva cierra el año 2022 con un desempeño de 96%, con un peso de 5%, ubicándose en rango regular. Se mide con un solo objetivo y cuatro indicadores estratégicos.

Esta es la única perspectiva que tiene un **resultado positivo (verde)**, para este trimestre. El resultado se refleja en el desempeño de sus indicadores en los cuales se resalta el desempeño del indicador de "Cumplimiento de la estrategia fomento de movilidad eléctrica (ruta verde)", el cual obtiene un resultado de 100% en su desempeño, así como el Plan de Integral de Sostenibilidad que también obtiene el 100%, con el cumplimiento de los tres programas que lo componen:

- Plan de Gestión Ambiental: 100%
- Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo: 100%
- Plan Integral de Responsabilidad Social 68%

Este último debido a que para el mes de marzo el desempeño acumulado de una de las iniciativas que conforman el este plan obtiene 73,03%, debido a que no se cumple la meta de formalizar 305 unidades habitacionales logrando únicamente 163.

Tabla 7: Resumen Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento

Indicadores	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
OE.13 Posicionar la conducta empresarial responsable (CER) como fuente de ventaja competitiva y de valor público, al 2027			
IS.13-01 Porcentaje cumplimiento de metas de la Estrategia Empresarial de Sostenibilidad.	35%	50,65%	100% ●

A continuación, se detalla el comportamiento del objetivo estratégico y su indicador:

OBJETIVO ESTRATÉGICO 13

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

Indicadores **01**
Valor alcanzado **100%**



Comportamiento de su indicador:

Indicador	Meta acum	Real acum	Desempeño acum
IS.13-01 Porcentaje cumplimiento de metas de la Estrategia Empresarial de Sostenibilidad.	35%	50,65%	100% ●

OBSERVACIONES AL DESEMPEÑO

Julio:

Este indicador está constituido por el componente ambiental, social, económico y de gobernanza.

El componente Ambiental está compuesto por 9 programas que a continuación se detallan: Programa Acción Climática, Programa Gestión Integral del Agua, Programa Gestión de Residuos, Programa de Consumo Racional de Papel, Programa Gestión de Sustancias Químicas y Productos Peligrosos, Programa Compras y Seguimiento Ambiental, Programa Consumo Racional de Papel y Programa Formación Ambiental.

El componente Social se incluye la relación con las personas trabajadoras (desarrollo del respeto mutuo, identidad y derechos humanos), su seguridad, salud y bienestar, y la relación con las comunidades, así como otras partes interesadas.

El componente Gobernanza y Transparencia incluye la forma de reportar durante cada período, así como los aspectos éticos de la organización interna y externamente.

El componente Económico comprende las Contrataciones y adquisiciones; acciones para lograr una mayor prosperidad.

4. ANEXOS