

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

**Dirección Estrategia Empresarial**

Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial

**Informe seguimiento**

**Estrategia Empresarial 2023-2027 I semestre 2025**

**y propuesta de cambio de metas 2025.**

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG)

Elaborado por:

Pablo Cabezas Murillo, profesional.

Cinthy Conde Espinoza, profesional.

Patricia Alfaro Chaves, coordinadora.

Proceso Planificación y Responsabilidad Social.

Revisado por:

Gloriela Brenes Redondo, jefatura,

Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial.

Aprobado por:

Vanessa Castro López, jefatura,  
Dirección Estrategia Empresarial.

2025-07-28



# Tabla de contenido

<b>1. Introducción.....</b>	<b>5</b>
<b>Parte 1. Desempeño empresarial: primer semestre.....</b>	<b>8</b>
<b>2. Informe de la estrategia.....</b>	<b>8</b>
<b>Bases metodológicas.....</b>	<b>8</b>
<b>Resumen por perspectivas estratégicas .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Perspectiva Financiera .....</b>	<b>11</b>
2.1.1. Objetivo Estratégico OE.01 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. ....	12
2.1.1.1 Indicador Estratégico IF.01-01-24 - Cumplimiento del 100% de los indicadores del Plan Financiero de la CNFL.....	12
2.1.1.2 Indicador Estratégico IF.01-02-24 - Porcentaje cumplimiento de metas de plan de nuevos modelos de negocio.....	13
2.1.1.3 Indicador Estratégico IF.01-03-24 - Porcentaje cumplimiento del plan de pérdidas de energía eléctrica. ....	14
2.1.1.4 Indicador Estratégico IF.01-04-24 - Porcentaje cumplimiento del plan de mantenimiento de la Dirección Generación.....	15
2.1.1.5 Indicador Estratégico IF.01-05-24 - Porcentaje cumplimiento del plan de mantenimiento de la Dirección Distribución. ....	15
<b>2.2. Perspectiva Clientes.....</b>	<b>17</b>
2.2.1. Objetivo Estratégico OE.02 Fortalecer los procesos de interacción y gestión del cliente para mejorar la reputación de la CNFL, al año 2027.....	19
2.2.1.1 Indicador Estratégico IC.02-01 Porcentaje cumplimiento de metas del modelo de Experiencia Memorable del Cliente (MEMC). ....	19
2.2.1.2 Indicador Estratégico IC.02-02 Índice de satisfacción del cliente. ....	19
2.2.1.3 Indicador Estratégico IC.02-03 Porcentaje de avance de la estrategia de atracción, retención y fidelización del cliente.....	20
2.2.2. Objetivo Estratégico OE.03 Desarrollar nuevos modelos de negocio para apoyar la estabilidad financiera de la CNFL, al año 2027. ....	20
2.2.2.1 Indicador Estratégico IC.03-01 Índice de satisfacción del cliente con la adquisición de soluciones complementarias al servicio público.....	21
2.2.2.2 Indicador Estratégico IC.03-02 Porcentaje de incremento de kWh del cliente asociado a nuevos modelos de negocios. ....	21
2.2.2.3 Indicador Estratégico IC.03-03 Ingresos por ventas de otros productos y servicios no regulados....	22
2.2.3. Objetivo Estratégico OE.04 Generar modelos de negocio orientados a la electrificación de la economía, al año 2027.....	25
2.2.3.1 Indicador Estratégico IC.04-01 Cantidad de MW alcanzados mediante soluciones de la empresa. ...	25
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. ....	26
2.2.5. Objetivo Estratégico OE.05 Mejorar la arquitectura tecnológica para gestionar la transformación digital del negocio al 2027.....	26
2.2.5.1 Indicador Estratégico IC.05-01 Porcentaje de desarrollo del modelo de gestión de transformación digital empresarial.....	26
2.2.5.2 Indicador Estratégico IC.05-02 Porcentaje de desarrollo del modelo de gestión de arquitectura empresarial. ....	27

2.2.5.3 Indicador Estratégico IC.05-03 Porcentaje de actualización del modelo operativo de ciberseguridad y gestión de datos. ....	28
2.2.5.4 Indicador Estratégico IC.05-04 Porcentaje de gestión para la disponibilidad de los servicios críticos. ....	28
<b>2.3. Perspectiva Procesos Internos .....</b>	<b>29</b>
2.3.1. Objetivo Estratégico OE.06 Mejorar los procesos internos fomentando la competitividad, sostenibilidad y modernización del negocio.....	30
2.3.1.1 Indicador Estratégico IP.06-01 Eficacia de las soluciones digitales implementadas asociadas a la mejora de procesos. ....	30
2.3.1.2 Indicador Estratégico IP.06-02 Porcentaje de cumplimiento de los planes de acción de las iniciativas de mejora a los procesos empresariales. ....	30
2.3.1.3 Indicador Estratégico IP.06-03 Reducción de tiempos y simplificación en los procesos. ....	31
2.3.2. Objetivo Estratégico OE.07 Proponer nuevos modelos tarifarios al 2027, para competir y satisfacer las tendencias del mercado.....	32
2.3.2.1 v Porcentaje cumplimiento de las metas del plan de modernización del modelo tarifario. ....	32
2.3.3. Objetivo Estratégico OE.08 Modernizar los sistemas de producción y distribución de la empresa, al 2027. ....	32
2.3.3.1 Indicador Estratégico IP.8-01 Porcentaje de avance físico de iniciativas de inversión y operación de la DGE, que modernicen los sistemas de producción. ....	33
2.3.3.2 Indicador Estratégico IP.8-02 Porcentaje cumplimiento de metas de los indicadores de calidad de energía. ....	34
<b>2.4. Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento .....</b>	<b>35</b>
2.4.1. Objetivo Estratégico OE.09 Ejercer disciplina estratégica en la toma de decisiones para aportar valor a la sociedad, al año 2027. ....	36
2.4.1.1 Indicador Estratégico IAC.9-01 Porcentaje de cumplimiento de las metas anuales del programa de desarrollo de habilidades blandas, gestión empresarial y liderazgo. ....	36
2.4.1.2 Indicador Estratégico IAC.9-02 Porcentaje cumplimiento de las metas de desempeño. ....	37
2.4.2. Objetivo Estratégico OE.10 Transformar la cultura organizacional de la empresa, desarrollando un personal comprometido, competente en un entorno de trabajo seguro y saludable, al 2027.....	37
2.4.2.1 Indicador Estratégico IAC.10-01 Porcentaje cumplimiento de metas del Plan Empresarial de Seguridad y Salud en el Trabajo (PESST). ....	38
2.4.2.2 Indicador Estratégico IAC.10-02 Índice de Gravedad <1. ....	38
2.4.2.3 Indicador Estratégico IAC.10-03 Índice de competitividad laboral.....	39
<b>2.5. Perspectiva Sostenibilidad .....</b>	<b>40</b>
2.5.1. Objetivo Estratégico OE.11 Posicionar la conducta empresarial responsable (CER) como fuente de ventaja competitiva y de valor público, al 2027. ....	40
2.5.1.1 Indicador Estratégico IS.11-01 Porcentaje cumplimiento de metas del plan de conducta empresarial responsable y sostenibilidad. ....	41
<b>Parte 2. Mejora en las metas 2025 .....</b>	<b>42</b>
<b>3. Mejora de metas 2025 .....</b>	<b>42</b>
Introducción .....	42
Cambio de meta 1: MW alcanzados mediante soluciones de la empresa .....	43
Cambio de meta 2: conversión del consumo final en fuentes de energía térmicas a eléctricas .....	44
<b>4. Conclusión general del informe .....</b>	<b>45</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>46</b>
Anexo 1: .....	46
Anexo 2: .....	47
Anexo 3: .....	48

## Índice de tablas

Tabla 1 Bitácora de cambios, Estrategia Empresarial, CNFL 2023-2027 .....	6
Tabla 2 Estrategia Empresarial, CNFL 2023-2027. Desempeño por perspectivas. I semestre, 2025 .....	8
Tabla 3 Estrategia Empresarial, CNFL 2023-2027. Desempeño Perspectiva Financiera, I semestre, 2025.....	11
Tabla 4 Porcentaje de avance por iniciativa. Nuevos negocios, a junio del 2025.....	14
Tabla 5 Estrategia Empresarial, CNFL 2023-2027. Desempeño Perspectiva Clientes, I semestre, 2025. ....	17
Tabla 6 Estrategia Empresarial, CNFL 2023-2027. Desempeño Perspectiva Procesos, I semestre, 2025.....	29
Tabla 7 Avance planes de mantenimiento de la Dirección de Generación de la Energía. CNFL, al primer semestre 2025 .....	33
Tabla 8 Estrategia Empresarial, CNFL 2023-2027. Desempeño Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento, I semestre, 2025.....	35
Tabla 9 Porcentaje cumplimiento de las metas de desempeño, CNFL 2024.....	37
Tabla 10 Estrategia Empresarial, CNFL 2023-2027. Desempeño Perspectiva Sostenibilidad, I semestre, 2025. ....	40
Tabla 11 Propuesta de cambio: IE.04.01 .....	43
Tabla 12 Potencia máxima facturada período 2024 de UNILEVES y Panasonic .....	43
Tabla 13 Proyección de potencias alcanzadas .....	44
Tabla 14 Propuesta de cambio: IE.04.02 .....	44

## Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Estrategia Empresarial CNFL 2023-2027 (a junio). Tablero resumen, I semestre 2025. ...	7
--	---



# 1. Introducción

La Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. (en adelante, CNFL) presenta este informe de seguimiento como parte de su compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua. El propósito es ofrecer una visión integral del avance hacia los objetivos estratégicos establecidos en la Estrategia Empresarial CNFL 2023-2027 (versión 2.0, abril 2025), analizando específicamente los resultados del primer semestre del año 2025.

## Contexto y actualización estratégica

Durante el año 2024, la Gerencia General y la Dirección de Estrategia Empresarial, en colaboración con la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, desarrollaron una revisión integral de los indicadores estratégicos y plantearon ajustes en el alineamiento para el período 2025. Estas modificaciones, aprobadas por el Consejo de Administración (ver Tabla 1), incluyeron:

- **Eliminación de dos objetivos estratégicos** que se encontraban fuera del ámbito de control directo de la CNFL, relacionados con temas corporativos de telecomunicaciones y el mercado eléctrico regional.
- **Homologación de indicadores** para unificar los criterios de medición a nivel empresarial y corporativo.
- **Refinamiento del marco estratégico** para fortalecer el enfoque en las competencias centrales de la organización.

Cambios 2025. Puntos para tomar en cuenta:

- Se alinea el nivel operativo con el estratégico. La clase trabajadora generó sus metas de desempeño 2025 alineadas a los objetivos estratégicos.  
Beneficios:
  - Permite a la organización un alineamiento del nivel operativo con el estratégico.
  - Fomentar la rendición de cuentas y disciplina estratégica en todos los niveles empresariales.
  - Fortalecer la comunicación e integración de cada persona en la generación de valor público.
- Dado lo anterior, en el año 2025 se dispuso que no es necesario continuar con la medición de objetivos de contribución (conocido como Plan de Implementación).

## Alcance del informe

Esperamos que este informe constituya un recurso valioso para todos los grupos de interés, reafirmando nuestro compromiso continuo con la excelencia operacional y el logro de los objetivos estratégicos empresariales. El mismo se divide en dos partes:

### Parte 1. Desempeño empresarial: primer semestre

Se presenta un análisis detallado de los logros obtenidos y los desafíos identificados durante el primer semestre del año 2025, proporcionando una base sólida para la toma de decisiones y el ajuste de estrategias. La información aquí contenida refleja el compromiso organizacional con el cumplimiento de las metas establecidas en la Estrategia Empresarial CNFL 2023-2027.

## Parte 2. Mejora en las metas 2025

El Proceso de Planificación y Responsabilidad Social tiene como función principal **gestionar la planificación, control y seguimiento de la estrategia empresarial**, manteniéndola alineada con los procesos organizacionales y la estrategia corporativa. Esta responsabilidad incluye el análisis mensual del comportamiento de los indicadores estratégicos y la formulación de recomendaciones a la Dirección Empresarial para optimizar las metas cuando sea necesario.

### Situación actual

Durante 2025, dos indicadores han mostrado un sobrecumplimiento significativo que supera las proyecciones iniciales establecidas. Esta situación excepcional ha motivado la evaluación del cumplimiento de las metas anuales programadas para:

1. **IE.04.01** - Cantidad de MW alcanzados mediante soluciones de la empresa.
2. **IE.04.02** - Porcentaje de conversión del consumo final en fuentes de energía térmicas a eléctricas, para clientes residenciales, comerciales e industriales.

### Propuesta

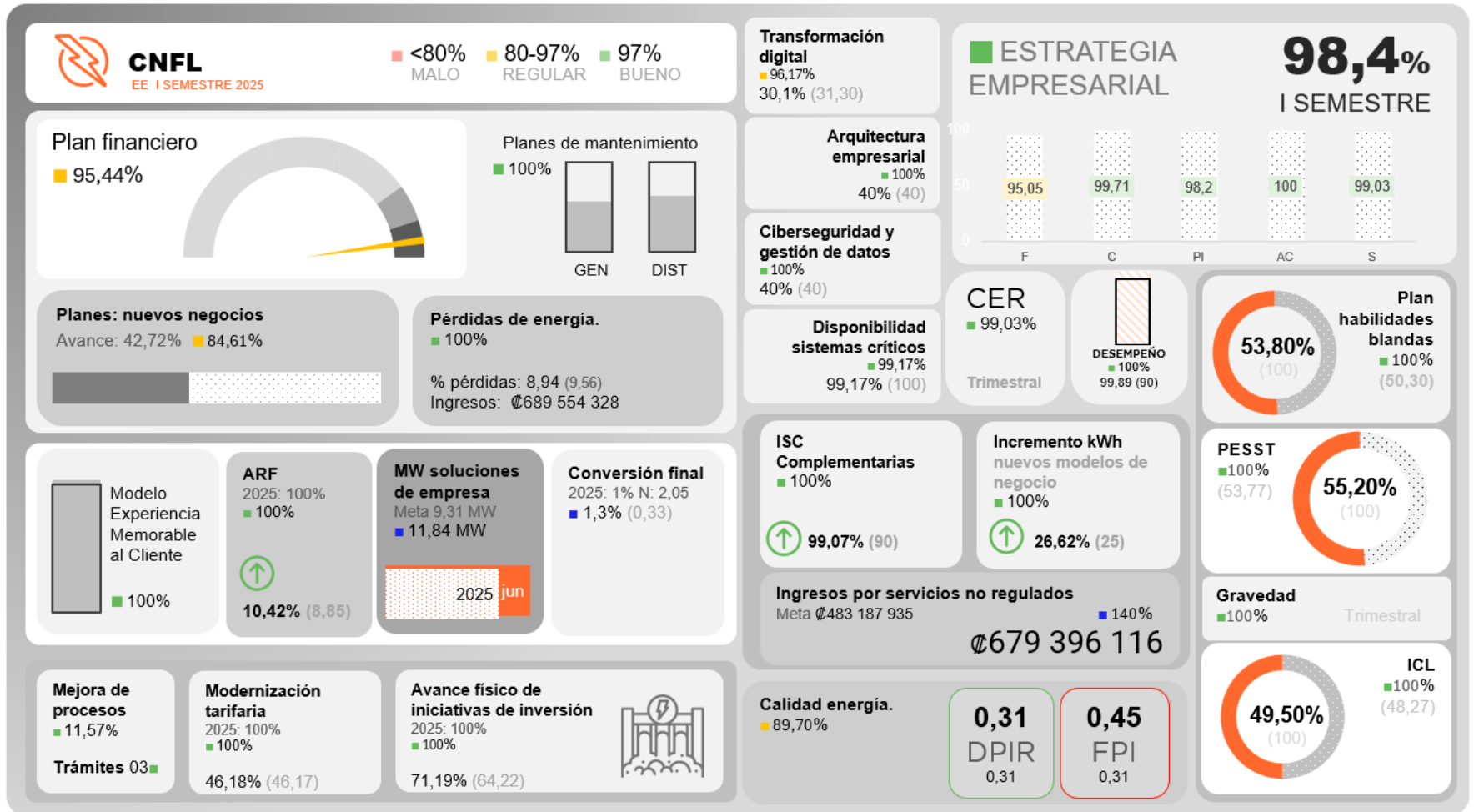
En el apartado 3 del presente documento se presenta la propuesta de nuevas metas, la cual se somete a consideración y aprobación del Consejo de Administración. La implementación de estos ajustes permitirá actualizar tanto la estrategia empresarial como la corporativa según corresponda, optimizando el desempeño de la CNFL.

Tabla 1 Bitácora de cambios, Estrategia Empresarial, CNFL 2023-2027

Versión	Descripción del cambio	Aprobado por
Versión 01 28/10/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios en la redacción de objetivos estratégicos.</li> <li>• Cambios en redacción de indicadores estratégicos.</li> <li>• Cambios a metas de los indicadores estratégicos.</li> <li>• Cambios de los valores empresariales, de acuerdo con Código de Ética y valores del Grupo ICE.</li> <li>• Alineamiento de la Estrategia Empresarial con Gestión de Activos</li> <li>• Cambio de fotografía del Gerente.</li> <li>• Detalles en el documento de cambios a la estrategia empresarial 2023-2027 versión 1.</li> </ul>	Consejo de Administración, según el capítulo III, artículo 2 del acta de la Sesión Ordinaria Virtual No. 2701, del 28 de octubre de 2024. Referencia: 2020-0431-2024
Versión 02.febrero 03/02/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Homologar la fórmula de cálculo y las metas de ingresos por venta de productos y servicios no regulados en el CMI empresarial y corporativo. (página 24).</li> </ul>	Consejo de Administración, según el capítulo III, artículo 2 del acta de la Sesión Ordinaria Virtual No. 2714, del 03 de febrero de 2025. Referencia: 2020-0037-2025
Versión 02.abril 29/04/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporación de nuevos riesgos identificados producto de la revaloración 2024.</li> </ul>	Consejo de Administración, según el capítulo IV, artículo 4 del acta de la Sesión Ordinaria Virtual No. 2730, del 28 de marzo de 2025. Referencia: 2020-0151-2025

FUENTE: Fuente: Proceso de Planificación y Responsabilidad Social. CNFL, 2025.

Ilustración 1 Estrategia Empresarial CNFL 2023-2027 (a junio). Tablero resumen, I semestre 2025.



Fuente: Proceso de Planificación y Responsabilidad Social. CNFL, 2025.



## Parte 1. Desempeño empresarial: primer semestre

### 2. Informe de la estrategia

#### Bases metodológicas

##### Fundamento estratégico

Este informe se fundamenta en la Estrategia Empresarial CNFL 2023-2027 (versión 02. abril), la cual está estructurada bajo el modelo de triple utilidad que integra las dimensiones: económica, social y ambiental. Esta estrategia se articula a través de las cinco perspectivas del Cuadro de Mando Integral (CMI), cada una con sus respectivos objetivos e indicadores estratégicos.

El desempeño general de la Estrategia Empresarial durante el primer semestre de 2025 alcanzó un **98,40%**, evidenciando un sólido cumplimiento de las metas establecidas.

Tabla 2 Estrategia Empresarial, CNFL 2023-2027. Desempeño por perspectivas. I semestre, 2025

DESEMPEÑO GENERAL				98,40%
TRIPLE UTILIDAD	PERSPECTIVAS CMI	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES ESTRATÉGICOS	DESEMPEÑO ACUMULADO
Valor económico	Financiera	01	05	95,05%
	Clientes	04	12	99,71%
	Procesos internos	03	06	98,20%
Valor social	Aprendizaje y crecimiento	02	05	100,00%
Valor ambiental	Sostenibilidad	01	01	99,03%
TOTALES		11	29	

FUENTE: Proceso Planificación y Responsabilidad Social. CNFL, 2025.

#### Sistema de seguimiento y control

La evaluación del desempeño estratégico se realiza mediante un sistema de monitoreo continuo que incluye:

- **Reuniones mensuales** de la Dirección Empresarial, integrada por la Gerente General, directores y jefaturas de unidad adscritas a la Gerencia General.

- **Análisis exhaustivo** de indicadores y toma de decisiones operativas, tanto por parte del equipo de trabajo del Proceso de Planificación Empresarial, como por parte de la Jefatura de Unidad de Gestión y Planificación, como de la Dirección de Estrategia Empresarial.
- **Aprobación de acciones correctivas** y de mejora según los resultados obtenidos. Se da un acompañamiento permanente a las áreas que tienen responsabilidad directa en los indicadores estratégicos, para la correcta aplicación de las herramientas de planificación.
- **Informes semestrales** que se elevan al Consejo de Administración para su conocimiento y revisión.
- El **sistema de medición** establece un tope del 100% para evitar distorsiones en la evaluación comparativa entre indicadores.
- De forma paralela, varios de estos indicadores son reportados y monitoreados mensualmente dentro del **Cuadro de Mando Integral Corporativo**. Los mismos son integrados por la División Estrategia y Gestión Corporativa, para su presentación ante el Comité de Estrategia y Consejo Directivo del Grupo ICE.

## Evaluación general del desempeño estratégico

La Estrategia Empresarial CNFL 2023-2027 (versión 02. abril), presenta un desempeño satisfactorio durante el primer semestre de 2025, con un resultado del 98,40% que refleja el compromiso organizacional y la efectiva alineación de las acciones empresariales hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Las modificaciones implementadas para el año 2025 han demostrado su efectividad, generando mayor identificación de las dependencias con los objetivos actualizados y mejorando el cumplimiento a través de la homologación de criterios de medición.

## Resumen por perspectivas estratégicas

### Perspectiva Financiera

El desempeño alcanzado se observa dentro del rango regular, no obstante, se identifican áreas de atención específicas:

- El indicador IE.01-01 Plan Financiero, experimentó una afectación puntual en el segundo trimestre, con expectativas de recuperación mediante la propuesta de actualización del Plan Financiero. De forma global, los indicadores financieros de la CNFL se comparten de manera extraordinaria, de las cuales se resaltan, [1] aumento en ventas de energía en unidades, [2] reducción del gasto por compras de energía, [3] aumento en generación de energía y [4] la reducción de pérdidas de energía, [5] control de gastos, estos 5 factores, aunados a un entorno financiero favorable, concluyen con un semestre muy positivo en la CNFL.
- El indicador IE.01.02 Nuevos negocios, registra retrasos en iniciativas claves, particularmente en análisis financiero y jurídico, así como el establecimiento de socios comerciales, con impactos significativos en I-REC, Condoasistencia, Empresa b, y alquiler 5G. En el mes de mayo se inicia con la ejecución de un plan preventivo, sin embargo, a junio no se visualiza una mejora en el comportamiento del indicador. Por esta razón, para el segundo semestre del 2025, se impulsará mediante la Dirección Empresarial compromisos para la procura de cumplir con los plazos de los análisis necesarios para el desarrollo de las iniciativas y la toma de decisiones que prioricen los esfuerzos hacia los nuevos negocios.

### Perspectiva Clientes

Mantiene un desempeño consistente en rango bueno con estabilidad en todos sus componentes. En el segmento de ingresos por servicios no regulados, se identifica que cuatro de las cinco direcciones que aportan al indicador tiene un sobrecumplimiento en los ingresos programados para el año, esto es un factor positivo, sin embargo, se va a considerar para el segundo semestre la revisión de las metas para que éstas sean acordes y reflejen el comportamiento real del indicador.

### Perspectiva Procesos Internos

A pesar de mantener desempeño en rango óptimo, la Dirección de Distribución desarrolla propuestas de mejoramiento para el indicador estratégico IE.08.02 Calidad de la energía, afectado por el

comportamiento de la variable DPIR. Situación: El DPIR contempla en su cálculo los proyectos de inversión y la ejecución de los planes de mantenimiento preventivos. Los cuales afectan negativamente la meta planteada. Conclusión: Es necesario reajustar las metas de acuerdo con la realidad, que permita vigilar la calidad y continuidad del servicio, en armonía con la modernización del sistema a través de la ejecución de los proyectos de inversión y la ejecución de los planes de mantenimiento preventivos, indispensables para mejorar la percepción del servicio eléctrico en toda el área servida. Acción: el Consejo de Administración aprueba un ajuste de meta, implementando el sistema de bandas para optimizar la gestión del desempeño operacional sin comprometer significativamente los resultados del CMI empresarial y corporativo.

### **Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento**

Presenta un desempeño bueno durante el semestre, se resalta el esfuerzo realizado para que el indicador del Programa de Habilidades Blandas y Gestión del Liderazgo que se mantuvo en regular y bajo durante algunos meses, lograra alcanzar un desempeño bueno al cierre del periodo. Adicionalmente, este semestre se registra el resultado del proceso de evaluación del personal de la CNFL, el cual alcanza un rango sobresaliente.

### **Perspectiva Sostenibilidad**

Durante el primer trimestre, el desempeño se ve impactado por actividades pendientes de reporte en gestión social, debido a vencimiento de plazos para la incorporación de información en seguimientos estratégicos, para contrarrestar esto se implementaron procesos correctivos para garantizar reportes oportunos en futuros períodos, y a partir del segundo semestre, los reportes se harán de forma mensual y no trimestrales. El objetivo de Conducta Empresarial Responsable abarca una variedad de iniciativas que se desglosan en el último apartado 2.5. Finalmente, como parte de los productos de este periodo, les invitamos a leer nuestro Informe de Sostenibilidad 2024 ([enlace](#))

### **Estructura del análisis**

A continuación, se presenta el análisis detallado del desempeño de cada perspectiva estratégica durante el primer semestre del 2025, incluyendo los principales logros, desafíos identificados y acciones de mejoramiento implementadas.

Se presenta bajo la siguiente estructura:

<b>Perspectiva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Comentario sobre comportamiento general de la perspectiva.</li> <li>☐ Tabla de desempeño acumulado de cada objetivo e indicador de la perspectiva.</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Tabla de desempeño por objetivo e indicador.</li> </ul>
<b>Indicador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Desglose mensual de los resultados obtenidos por el indicador.</li> <li>☐ Observaciones individuales para cada indicador.</li> </ul>



## 2.1 Perspectiva Financiera

TRIPLE UTILIDAD: ECONÓMICA

# 95,05%

DESEMPEÑO

### Comportamiento general:

Durante el primer semestre, la perspectiva financiera ha mantenido un comportamiento entre los rangos bueno y regular con desempeños superiores al 93,84%, lo anterior debido principalmente al comportamiento de los indicadores estratégicos **“Cumplimiento del 100% de los indicadores del Plan Financiero de la CNFL”** y **“Porcentaje cumplimiento de metas de plan de nuevos modelos de negocio”** en donde más adelante se comentará al respecto.

Tabla 3 Estrategia Empresarial, CNFL 2023-2027. Desempeño Perspectiva Financiera, I semestre, 2025.

ID indicador	Indicador nombre	Frecuencia	Unidad medida	Meta acumulada	Real acumulado	Desempeño (base100)
<b>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 permitidas en el marco regulatorio al año 2027.</b>						
<b>IE.01.01</b>	Cumplimiento del 100% de los indicadores del Plan Financiero de la CNFL.	Mensual	Porcentaje	100,00	<b>95,44</b>	<b>95,44%</b>
<b>IE.01.02</b>	Porcentaje cumplimiento de metas de plan de nuevos modelos de negocio.	Mensual	Porcentaje	50,49	<b>41,47</b>	<b>82,14%</b>
<b>IE.01.03</b>	Porcentaje cumplimiento del plan de pérdidas de energía eléctrica.	Mensual	Porcentaje	100,00	<b>100,00</b>	<b>100%</b>

ID indicador	Indicador nombre	Frecuencia	Unidad medida	Meta acumulada	Real acumulado	Desempeño (base100)
IE.01.04	Porcentaje cumplimiento del plan de mantenimiento de la Dirección Generación.	Mensual	Porcentaje	58,41	57,06	97,69%
IE.01.05	Porcentaje cumplimiento del plan de mantenimiento de la Dirección Distribución.	Mensual	Porcentaje	57,35	62,52	100%

### 2.1.1. Objetivo Estratégico OE.01 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 permitidas en el marco regulatorio al año 2027.

El objetivo obtuvo un desempeño general de **95,05%**, 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.

Período	Programado	Real	Desempeño me	SR	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acu	SRA
Ene/2025	100,00 %	100,00 %	100,00 Dese...	↑	100,00 %	100,00 %	100,00 Dese...	↑
Feb/2025	100,00 %	100,00 %	100,00 Dese...	↑	100,00 %	100,00 %	100,00 Dese...	↑
Mar/2025	100,00 %	99,98 %	99,98 Desem...	↑	100,00 %	99,98 %	99,98 Desem...	↑
Abr/2025	100,00 %	95,38 %	95,38 Desem...	→	100,00 %	95,38 %	95,38 Desem...	→
May/2025	100,00 %	94,66 %	94,66 Desem...	→	100,00 %	94,66 %	94,66 Desem...	→
Jun/2025	100,00 %	95,44 %	95,44 Desem...	→	100,00 %	95,44 %	95,44 Desem...	→

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

Comportamiento del indicador:

De forma global, los indicadores financieros de la CNFL se comportan de manera extraordinaria, de las cuales se resaltan, [1] aumento en ventas de energía en unidades, [2] reducción de compras de energía, [3] aumento en generación de energía y [4] la reducción de pérdidas de energía, [5] control de gastos, estos 5 factores, aunados a un entorno financiero favorable, concluyen con un semestre muy positivo en la CNFL.

Sobre la medición en el CMI. La forma en que se calcula el dato acumulado es un promedio ponderado de los indicadores del plan financiero, razón por la cual, el indicador cierra en 95,44%.

A continuación, se detalla el incumplimiento de los valores para los indicadores:

- o razón de endeudamiento.
- o razón circulante.
- o relación pasivo no corriente / activo total, conforme a lo establecido por la Ley 8660.

Este desajuste se atribuye principalmente a un aumento del 6,99% en el pasivo total respecto a lo estimado. La causa fundamental del incremento del pasivo fue el registro, en el mes de abril, de una provisión para la atención de litigios laborales. Esta acción se realizó en cumplimiento de una recomendación emitida por la Auditoría Externa y representó un evento no previsto en la estimación inicial del Plan Financiero. La premisa original del Plan Financiero contemplaba un registro prorrateado de esta provisión a lo largo del año, en contraste con el ajuste puntual exigido por la Auditoría Externa.

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

Periodo	Programado	Real	Desempeño me SR	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acum	SRA
Ene/2025	4,10 %	4,75 %	100,00 Dese...	4,10 %	4,75 %	100,00 Dese...	
Feb/2025	4,55 %	4,07 %	89,45 Dese...	8,65 %	8,82 %	100,00 Dese...	
Mar/2025	11,50 %	5,23 %	45,48 Dese...	20,15 %	14,05 %	69,73 Dese...	
Abr/2025	10,06 %	13,74 %	100,00 Dese...	30,21 %	27,79 %	91,99 Dese...	
May/2025	9,49 %	6,92 %	72,92 Dese...	39,70 %	34,71 %	87,43 Dese...	
Jun/2025	10,79 %	6,76 %	62,65 Dese...	50,49 %	41,47 %	82,14 Dese...	

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

Comportamiento del indicador:

Para el año 2025 el plan de nuevos negocios tiene como objetivo desarrollar las acciones para el análisis de las iniciativas, estas incluyen el análisis técnico, legal, financiero, riesgos y otros, para determinar la viabilidad de comercialización del negocio como producto o servicio no regulado. Para éste las iniciativas propuestas son:

1. I-REC
2. Desarrollo de ingeniería
3. Condo asistencia
4. Empresa b
5. Alquiler 5G
6. Hogar seguro
7. 5G RACSA que sustituye la iniciativa "Acometidas".

Para este semestre se alcanza un desempeño regular, debido a que se presentan retrasos en cuatro de las siete iniciativas en análisis, estos retrasos se encuentran relacionados con los tiempos de respuesta de dependencias externas a la Unidad de Nuevos Negocios que brindan asesoría en temas financieros y legales, así como también el poco interés de las empresas en ser socio comercial de la CNFL en las iniciativas como Condoasistencia y I-REC . A pesar de esto, se puede resaltar el avance de las iniciativas Hogar Seguro, RACSA 5G y Servicios de Ingeniería, que tienen un desempeño mayor al planificado.

Es importante resaltar, que para el mes de mayo y dado el comportamiento del indicador, el Proceso Gestión de Riesgos y Control Interno solicitó a la dependencia responsable del indicador la implementación de un plan preventivo. Adicionalmente, para cerrar este periodo de evaluación y poder enfrentar los retos para este segundo semestre, se coordinará con la Dirección Empresarial un espacio para presentar el avance de las iniciativas al resto de direcciones y solicitar el apoyo en los tiempos de respuesta y análisis de la parte financiera, jurídica y otros, que son necesarios para poder llevar a ejecución las iniciativas propuestas para los nuevos negocios de la CNFL según los plazos planificados.

Tabla 4 Porcentaje de avance por iniciativa. Nuevos negocios, a junio del 2025.

Iniciativa	Programado	Real
I-REC	64,00%	37,25%
Desarrollo de ingeniería	40,00%	48,00%
Condo asistencia	41,00%	31,00%
Empresa b	46,00%	32,00%
Alquiler 5G	56,00%	45,00%
Hogar seguro	38%	47%
Acometidas	17,00%	10,75% Iniciativa desestimada
5G RACSA	46,00%	46,00%

Fuente: Proceso de Planificación y Responsabilidad Social. CNFL, 2025.

Para ver el detalle del avance por iniciativa, puede dirigirse al [Anexo 1](#)

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

Periodo	Programado	Real	Desempeño me SR	Programado acum. .	Real acum.	Porcentaje acu	SRA
Ene/2025	100,00 %	100,00 %	100,00 Dese... ↑	100,00 %	100,00 %	100,00 Dese... ↑	
Feb/2025	100,00 %	100,00 %	100,00 Dese... ↑	100,00 %	100,00 %	100,00 Dese... ↑	
Mar/2025	100,00 %	100,00 %	100,00 Dese... ↑	100,00 %	100,00 %	100,00 Dese... ↑	
Abr/2025	100,00 %	100,00 %	100,00 Dese... ↑	100,00 %	100,00 %	100,00 Dese... ↑	
May/2025	100,00 %	100,00 %	100,00 Dese... ↑	100,00 %	100,00 %	100,00 Dese... ↑	
Jun/2025	100,00 %	100,00 %	100,00 Dese... ↑	100,00 %	100,00 %	100,00 Dese... ↑	

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

Comportamiento del indicador:

Al cierre del primer semestre, se alcanza un avance real acumulado de \$689 554 328,00 de \$581 729 100,00 programados, por lo que la recuperación económica fue muy favorable, considerando el impacto que ha ocasionado para esta meta el contar con menos recurso técnico por parte del Área Recuperación de Energía para la ejecución de las inspecciones (incapacidades y movimientos de personal que se presentaron en estos seis primeros meses del año).

Además, el ofrecer a los clientes condiciones de pago más accesibles a fin de que puedan hacer frente a la deuda, extender las fechas para formalizar la negociación, junto con el monto del consumo real de la factura recurrente, ha sido muy exitoso, logrando así, una recuperación más robusta, ya que el cliente logra conseguir el monto de la prima en el caso de los convenios de pago o bien para cancelar el monto total de la deuda en el caso de las recaudaciones inmediatas. Finalmente, el acumulado interanual de inyección de energía ha sido mayor respecto al acumulado interanual de retiro de energía, con respecto al mismo período del año anterior. Esto se traduce en un incremento 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.

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

Periodo	Programado	Real	Desempeño me	SR	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acum	SRA	C
Ene/2025	5,30 %	5,66 %	100,00 Dese...	↑	5,30 %	5,66 %	100,00 Dese...	↑	🗨️
Feb/2025	14,00 %	15,22 %	100,00 Dese...	↑	19,30 %	20,88 %	100,00 Dese...	↑	🗨️
Mar/2025	10,66 %	9,16 %	85,93 Desem...	➡	29,96 %	30,04 %	100,00 Dese...	↑	🗨️
Abr/2025	13,38 %	14,27 %	100,00 Dese...	↑	43,34 %	44,31 %	100,00 Dese...	↑	🗨️
May/2025	10,55 %	9,68 %	91,75 Desem...	➡	53,89 %	53,99 %	100,00 Dese...	↑	🗨️
Jun/2025	4,52 %	3,07 %	67,92 Desem...	↓	58,41 %	57,06 %	97,69 Desem...	↑	🗨️

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

Comportamiento del indicador:

Este indicador está conformado por un extenso plan de trabajo compuesto por 13 variables relacionadas al mantenimiento de emplazamientos de la Dirección de Generación. De manera individual el desempeño se muestra dentro del rango bajo, sin embargo, de manera acumulada el indicador avanza con su programación durante este primer semestre.

Hay tres variables del plan que han incidido negativamente en el avance del trabajo programado en Plantas de Generación:

- Entrega atrasada del rotor de planta Brasil por parte del Taller Anonos, lo que afectó la programación establecida
- Incapacidades del personal técnico, en especial en el Proceso de Mantenimiento Mecánico, lo que impacta en la disponibilidad del recurso humano
- Por último, la incidencia de la época lluviosa en los mantenimientos correctivos obliga a mover personal de los mantenimientos programados para atender las averías

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

Periodo	Programado	Real	Desempeño me	SR	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acum	SRA	C
Ene/2025	10,31 %	14,35 %	100,00 Dese...	↑	10,31 %	14,35 %	100,00 Dese...	↑	🗨️
Feb/2025	8,09 %	9,87 %	100,00 Dese...	↑	18,40 %	24,22 %	100,00 Dese...	↑	🗨️
Mar/2025	10,02 %	8,70 %	86,83 Desem...	➡	28,42 %	32,92 %	100,00 Dese...	↑	🗨️
Abr/2025	9,40 %	8,25 %	87,77 Desem...	➡	37,82 %	41,17 %	100,00 Dese...	↑	🗨️
May/2025	8,68 %	9,15 %	100,00 Dese...	↑	46,50 %	50,32 %	100,00 Dese...	↑	🗨️
Jun/2025	10,85 %	12,20 %	100,00 Dese...	↑	57,35 %	62,52 %	100,00 Dese...	↑	🗨️

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

Comportamiento del indicador:

De forma mensual, los avances reales de los meses de enero, febrero, mayo y junio han superado los valores programados, debido a que se han logrado adelantar trabajos de mantenimiento

específicamente por parte de los procesos Plan Mantenimiento de la Red Aérea, Plan Control de Vegetación y Plan de Mantenimiento de las Subestaciones.

En conclusión, el plan de mantenimiento avanza sin retrasos y de acuerdo con lo planificado para el I semestre del año 2025:

<i>Plan</i>	<i>Programado</i>	<i>Real</i>
<i>Manto de la red aérea</i>	63,00%	68,85%
<i>Manto subestaciones</i>	45,45%	50,02%
<i>Red subterránea</i>	50,04%	50,04%
<i>Control de vegetación</i>	74,00%	84,25%



## 2.2. Perspectiva Clientes

TRIPLE UTILIDAD: ECONÓMICA

# 99,71%

DESEMPEÑO

### Comportamiento general:

Para este semestre el rendimiento de esta perspectiva es bueno, alcanzando un desempeño del 99,71%.

De los indicadores que componen esta perspectiva, es importante resaltar el desempeño sobresaliente en los **ingresos por ventas de otros productos y servicios no regulados, cantidad de MW alcanzados mediante soluciones de la empresa**, de acuerdo con la fórmula de cálculo homologada con la corporación.

Adicionalmente, para el mes de abril se realiza el primer reporte de la Estrategia de Atracción, Retención y Fidelización del Cliente.

Tabla 5 Estrategia Empresarial, CNFL 2023-2027. Desempeño Perspectiva Clientes, I semestre, 2025.

ID indicador	Indicador nombre	Frecuencia	Unidad medida	Meta acumulada	Real acumulado	Desempeño (base100)
<b>OE.02 Fortalecer los procesos de interacción y gestión del cliente para mejorar la reputación de la CNFL, al año 2027.</b>						
<b>IE.02.01</b>	Porcentaje cumplimiento de metas del modelo de Experiencia Memorable del Cliente (MEMC).	Mensual	Porcentaje	95,00	<b>97,40</b>	<b>100%</b>
<b>IE.02.03</b>	Porcentaje de avance de la estrategia de atracción, retención y fidelización del cliente.	Mensual	Porcentaje	26,75	<b>35,35</b>	<b>100%</b>

<b>OE.03 Desarrollar nuevos modelos de negocio para apoyar la estabilidad financiera de la CNFL, al año 2027.</b>						
<b>IC.03.01</b>	Índice de satisfacción del cliente con la adquisición de soluciones complementarias al servicio público.	Mensual	Porcentaje	90,00	<b>99,07</b>	<b>100%</b>
<b>IC.03.02</b>	Porcentaje de incremento de kWh del cliente asociado a nuevos modelos de negocios.	Mensual	Porcentaje	25,00	<b>26,62</b>	<b>100%</b>
<b>IC.03.03</b>	Ingresos por ventas de otros productos y servicios no regulados.	Mensual	Colones	483 187 935,38	<b>679 396 115,47</b>	<b>100%</b>
<b>OE.04 Generar modelos de negocio orientados a la electrificación de la economía, al año 2027.</b>						
<b>IC.04.01</b>	Cantidad de MW alcanzados mediante soluciones de la empresa.	Mensual	MW	4,63	<b>11,84</b>	<b>100%</b>
<b>IC.04.02</b>	Porcentaje de conversión del consumo final en fuentes de energía térmicas a eléctricas, para clientes residenciales comerciales e industriales"	Mensual	Porcentaje	0,50	<b>1,30</b>	<b>100%</b>
<b>OE.05 Mejorar la arquitectura tecnológica para gestionar la transformación digital del negocio al 2027.</b>						
<b>IC.05.01</b>	Porcentaje de desarrollo del modelo de gestión de transformación digital empresarial.	Mensual	Porcentaje	31,30	<b>30,10</b>	<b>96,17%</b>
<b>IC.05.02</b>	Porcentaje de desarrollo del modelo de gestión de arquitectura empresarial.	Trimestral	Porcentaje	40,00	<b>40,00</b>	<b>100%</b>
<b>IC.05.03</b>	Porcentaje de actualización del modelo operativo de ciberseguridad y gestión de datos.	Trimestral	Porcentaje	40,00	<b>40,00</b>	<b>100%</b>
<b>IC.05.04</b>	Porcentaje de gestión para la disponibilidad de los servicios críticos.	Mensual	Porcentaje	100,00	<b>99,17</b>	<b>99,17%</b>

### 2.2.1. Objetivo Estratégico OE.02 Fortalecer los procesos de interacción y gestión del cliente para mejorar la reputación de la CNFL, al año 2027.

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

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

Período	Programado	Real	Desempeño me	SR	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acu	SRA
Ene/2025	95,00 %	95,75 %	100,00 Dese...	↑	95,00 %	95,75 %	100,00 Dese...	↑
Feb/2025	95,00 %	96,52 %	100,00 Dese...	↑	95,00 %	96,14 %	100,00 Dese...	↑
Mar/2025	95,00 %	97,62 %	100,00 Dese...	↑	95,00 %	96,63 %	100,00 Dese...	↑
Abr/2025	95,00 %	97,87 %	100,00 Dese...	↑	95,00 %	96,94 %	100,00 Dese...	↑
May/2025	95,00 %	97,83 %	100,00 Dese...	↑	95,00 %	97,12 %	100,00 Dese...	↑
Jun/2025	95,00 %	98,81 %	100,00 Dese...	↑	95,00 %	97,40 %	100,00 Dese...	↑

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

Comportamiento del indicador:

Este indicador obtiene un desempeño bueno, debido a que en todos los meses evaluados supera la meta de 95% en el porcentaje de cumplimiento de las metas del Modelo de Experiencia Memorable al Cliente. Para este I semestre se han realizado 1008 evaluaciones del modelo, el valor promedio obtenido es de 97,40%.

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

Comportamiento del indicador:

Este indicador es de medición anual, está programado para ser reportado en el mes de noviembre del 2025. Consta del resultado del promedio ponderado que se obtendrá de la calificación que obtengan los siguientes estudios y diagnósticos: Encuesta CIER y Cliente Incógnito Industrial y Comerciales y clientes AMI.

Para el primer semestre, se ejecutaron las acciones necesarias para la inclusión en el SICOP de los estudios de cliente incognito y AMI. Con relación a la encuesta CIER se han ejecutado acciones para su aplicación tales como la adhesión a la CIER, preparación del banco de datos, revisión del cuestionario, la aplicación de la encuesta, la verificación de la aplicación y la revisión de los resultados preliminares. Todo esto permitirá obtener el resultado de los tres estudios en tiempo y forma.

### 2.2.1.3 Indicador Estratégico IC.02-03 Porcentaje de avance de la estrategia de atracción, retención y fidelización del cliente.

Período	Programado	Real	SR	Desempeño me	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acur	SRA
Ene/2025								
Feb/2025								
Mar/2025								
Abr/2025	8,85 %	10,42 %	↑	100,00 Dese...	8,85 %	10,42 %	100,00 Dese...	↑
May/2025	8,32 %	11,97 %	↑	100,00 Dese...	17,17 %	22,39 %	100,00 Dese...	↑
Jun/2025	9,58 %	12,96 %	↑	100,00 Dese...	26,75 %	35,35 %	100,00 Dese...	↑

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

Comportamiento del indicador:

En el mes de abril se reporta por primera vez el indicador porcentaje de avance de la estrategia de atracción, retención y fidelización del cliente, este está compuesto de las siguientes acciones:

1. Incrementar en un 0,79% los clientes comerciales e industriales durante el 2025.
2. Retener al menos un consumo de energía eléctrica de 106 749 MWh de clientes comerciales e industriales durante el 2025.
3. Desarrollar un Índice de Fidelización de Clientes Estratégicos.
4. Índice de Fidelización de Clientes Estratégicos.

Para este primer semestre se alcanza un desempeño bueno respecto a la Estrategia de Atracción, Retención y Fidelización de Clientes, con un avance superior al planificado de 35,35% de 26,75% programado. Y se debe a un cumplimiento sobresaliente de sus tres pilares, entre las acciones que respaldan este avance se encuentra:

- El porcentaje de incremento de los clientes comerciales e industriales, superior al planificado de 0,48% del 0,24% programado.
- Se ha logrado retener 41004,4 MWh de clientes comerciales e industriales producto del abordaje del equipo del Área de Mercadeo Relacional.
- Con relación a la fidelización de clientes comerciales, realizó la contratación de un estudio de satisfacción de clientes industriales, con lo que se podrá evaluar el nivel de fidelización que se tiene de estos clientes para con la CNFL.

### 2.2.2. Objetivo Estratégico OE.03 Desarrollar nuevos modelos de negocio para apoyar la estabilidad financiera de la CNFL, 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.**

Período	Programado	Real	Desempeño me	SR	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acu	SRA
Ene/2025	90,00 %	99,00 %	100,00 Dese...	↑	90,00 %	99,00 %	100,00 Dese...	↑
Feb/2025	90,00 %	99,10 %	100,00 Dese...	↑	90,00 %	99,05 %	100,00 Dese...	↑
Mar/2025	90,00 %	98,70 %	100,00 Dese...	↑	90,00 %	98,93 %	100,00 Dese...	↑
Abr/2025	90,00 %	99,00 %	100,00 Dese...	↑	90,00 %	98,95 %	100,00 Dese...	↑
May/2025	90,00 %	98,70 %	100,00 Dese...	↑	90,00 %	98,90 %	100,00 Dese...	↑
Jun/2025	90,00 %	99,90 %	100,00 Dese...	↑	90,00 %	99,07 %	100,00 Dese...	↑

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

Comportamiento del indicador:

En este primer semestre se alcanzó un promedio de satisfacción de 99,07%; lo que evidencia el alto valor que nuestra clientela otorga a la oferta de soluciones complementarias al servicio público de la CNFL. Además, su retroalimentación resulta fundamental para impulsar mejoras internas y con nuestros socios comerciales, con el objetivo de brindar la mejor experiencia posible e incrementar la adquisición de productos actuales y nuevos, tanto en línea como en las sucursales.

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

Período	Programado	Real	Desempeño me	SR	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acu	SRA
Ene/2025	25,00 %	28,42 %	100,00 Dese...	↑	25,00 %	28,42 %	100,00 Dese...	↑
Feb/2025	25,00 %	28,86 %	100,00 Dese...	↑	25,00 %	28,64 %	100,00 Dese...	↑
Mar/2025	25,00 %	27,99 %	100,00 Dese...	↑	25,00 %	28,42 %	100,00 Dese...	↑
Abr/2025	25,00 %	24,60 %	98,40 Desem...	↑	25,00 %	27,47 %	100,00 Dese...	↑
May/2025	25,00 %	22,36 %	89,44 Desem...	→	25,00 %	26,45 %	100,00 Dese...	↑
Jun/2025	25,00 %	27,46 %	100,00 Dese...	↑	25,00 %	26,62 %	100,00 Dese...	↑

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

Comportamiento del indicador:

Para este primer semestre se ha cumplido satisfactoriamente la meta de un 25% de índice e incremento de kWh de clientes asociados a nuevos modelos de negocio alcanzado un acumulado de 26,62%. Este logro se debe al consumo e incremento de ventas en productos de inducción, electrodomésticos y cargadores de vehículos eléctricos.

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

Período	Programado	Real	Desempeño me	SR	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acu	SRA
Ene/2025	60.720.716,53 colo...	97.303.159,64 colo...	100,00 Dese...	↑	60.720.716,53 colo...	97.303.159,64 colo...	100,00 Dese...	↑
Feb/2025	78.493.443,77 colo...	106.937.000,80 col...	100,00 Dese...	↑	139.214.160,30 col...	204.240.160,44 col...	100,00 Dese...	↑
Mar/2025	78.493.443,77 colo...	122.275.481,81 col...	100,00 Dese...	↑	217.707.604,07 col...	326.515.642,25 col...	100,00 Dese...	↑
Abr/2025	94.493.443,77 colo...	106.356.114,99 col...	100,00 Dese...	↑	312.201.047,84 col...	432.871.757,24 col...	100,00 Dese...	↑
May/2025	86.493.443,77 colo...	95.997.814,70 colo...	100,00 Dese...	↑	398.694.491,61 col...	528.869.571,94 col...	100,00 Dese...	↑
Jun/2025	84.493.443,77 colo...	150.526.543,53 col...	100,00 Dese...	↑	483.187.935,38 col...	679.396.115,47 col...	100,00 Dese...	↑

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

Comportamiento del indicador:

De manera consecutiva, de enero a junio se ha alcanzado la meta acumulada de ingresos por ventas de servicios no regulados. Presentando un sobrecumplimiento en cinco de las seis direcciones que aportan directamente al indicador. A continuación, un desglose por dirección y la Unidad Desarrollo de Negocios.

Dirección Estrategia Empresarial								
Período	Programado	Real	Desempeño me	SR	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acu	SRA
Ene/2025	5.000.000,00 colones	10.784.913,54 colo...	100,00 Dese...	↑	5.000.000,00 colones	10.784.913,54 colo...	100,00 Dese...	↑
Feb/2025	10.000.000,00 colo...	10.734.674,45 colo...	100,00 Dese...	↑	15.000.000,00 colo...	21.519.587,99 colo...	100,00 Dese...	↑
Mar/2025	7.000.000,00 colones	25.894.525,29 colo...	100,00 Dese...	↑	22.000.000,00 colo...	47.414.113,28 colo...	100,00 Dese...	↑
Abr/2025	15.000.000,00 colo...	17.278.822,29 colo...	100,00 Dese...	↑	37.000.000,00 colo...	64.692.935,57 colo...	100,00 Dese...	↑
May/2025	15.000.000,00 colo...	22.417.232,70 colo...	100,00 Dese...	↑	52.000.000,00 colo...	87.110.168,27 colo...	100,00 Dese...	↑
Jun/2025	13.000.000,00 colo...	15.686.248,80 colo...	100,00 Dese...	↑	65.000.000,00 colo...	102.796.417,07 col...	100,00 Dese...	↑

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

Se generan ingresos por la venta de residuos valorizables por la venta de productos y servicios entre ellos, la venta de servicios ambientales plan de arborización y jardinería ecológica para atracción de polinizadores, con recomendaciones técnicas para la gestión de árboles y por la venta de residuos metálicos desde el Centro de Transferencia de Materiales, como se puede observar y esto va a depender de la cantidad de materiales residuales que ingresen desde las diferentes dependencias. El sobrecumplimiento se explica principalmente, por una mayor recaudación de ingresos por concepto de venta de residuos valorizables en el primer semestre del año en curso, conforme a la dinámica de recepción de materiales que estuvieron disponibles para la colocación y venta a los clientes.

Dirección Distribución De La Energía								
Período	Programado	Real	Desempeño me	SR	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acu	SRA
Ene/2025	29.833.333,33 colo...	41.601.102,45 colo...	100,00 Dese...	↑	29.833.333,33 colo...	41.601.102,45 colo...	100,00 Dese...	↑
Feb/2025	30.833.333,33 colo...	48.013.564,23 colo...	100,00 Dese...	↑	60.666.666,66 colo...	89.614.666,68 colo...	100,00 Dese...	↑
Mar/2025	30.833.333,33 colo...	40.581.983,90 colo...	100,00 Dese...	↑	91.499.999,99 colo...	130.196.650,58 col...	100,00 Dese...	↑
Abr/2025	30.833.333,33 colo...	38.455.039,44 colo...	100,00 Dese...	↑	122.333.333,32 col...	168.651.690,02 col...	100,00 Dese...	↑
May/2025	30.833.333,33 colo...	29.846.479,67 colo...	96,80 Desem...	→	153.166.666,65 col...	198.498.169,69 col...	100,00 Dese...	↑
Jun/2025	30.833.333,33 colo...	56.353.339,79 colo...	100,00 Dese...	↑	183.999.999,98 col...	254.851.509,48 col...	100,00 Dese...	↑

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

Se reportan ingresos por venta de servicios, utilidad de órdenes de trabajo, trabajos especiales de Alumbrado Público, servicios de ampliación y mantenimiento sistema distribución, servicios calidad de energía, elaboración estudios de ingeniería, alquiler de transformadores. Adicionalmente, se incrementó el costo por diseños de red eléctrica y desde el mes de abril se nota un aumento considerable; así como en los meses de marzo y junio en utilidad por ejecución de órdenes de trabajo

Dirección Comercialización								
Período	Programado	Real	Desempeño me	SR	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acu	SRA
Ene/2025	2.500.000,00 colones	11.121.312,00 colo...	100,00 Dese...	↑	2.500.000,00 colones	11.121.312,00 colo...	100,00 Dese...	↑
Feb/2025	10.272.727,27 colo...	16.262.015,00 colo...	100,00 Dese...	↑	12.772.727,27 colo...	27.383.327,00 colo...	100,00 Dese...	↑
Mar/2025	10.272.727,27 colo...	25.468.790,00 colo...	100,00 Dese...	↑	23.045.454,54 colo...	52.852.117,00 colo...	100,00 Dese...	↑
Abr/2025	10.272.727,27 colo...	14.972.226,31 colo...	100,00 Dese...	↑	33.318.181,81 colo...	67.824.343,31 colo...	100,00 Dese...	↑
May/2025	10.272.727,27 colo...	12.322.859,86 colo...	100,00 Dese...	↑	43.590.909,08 colo...	80.147.203,17 colo...	100,00 Dese...	↑
Jun/2025	10.272.727,27 colo...	18.324.887,00 colo...	100,00 Dese...	↑	53.863.636,35 colo...	98.472.090,17 colo...	100,00 Dese...	↑

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

En el primer semestre se reportaron ingresos derivados de la venta de productos y servicios no regulados, por la venta de un perfil de carga, por servicios técnicos para la eficiencia energética y charlas sobre eficiencia energética. Por otro lado, los ingresos de las sucursales provienen de mano de obra para trabajos especiales, venta de cable adicional, medición integral y cobro por trabajos especiales.

Unidad Desarrollo de Negocios								
Período	Programado	Real	Desempeño me	SR	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acu	SRA
Ene/2025	10.450.000,00 colo...	11.715.083,44 colo...	100,00 Dese...	↑	10.450.000,00 colo...	11.715.083,44 colo...	100,00 Dese...	↑
Feb/2025	14.450.000,00 colo...	18.265.472,67 colo...	100,00 Dese...	↑	24.900.000,00 colo...	29.980.556,11 colo...	100,00 Dese...	↑
Mar/2025	17.450.000,00 colo...	22.637.186,25 colo...	100,00 Dese...	↑	42.350.000,00 colo...	52.617.742,36 colo...	100,00 Dese...	↑
Abr/2025	17.450.000,00 colo...	20.125.170,77 colo...	100,00 Dese...	↑	59.800.000,00 colo...	72.742.913,13 colo...	100,00 Dese...	↑
May/2025	17.450.000,00 colo...	20.581.332,51 colo...	100,00 Dese...	↑	77.250.000,00 colo...	93.324.245,64 colo...	100,00 Dese...	↑
Jun/2025	17.450.000,00 colo...	26.253.045,25 colo...	100,00 Dese...	↑	94.700.000,00 colo...	119.577.290,89 col...	100,00 Dese...	↑

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

Para este primer semestre se obtuvo un desempeño anual adicional de 26,97%. Debido a mayores ingresos en CNFL Te Asiste y Publicidad en Poste y los demás negocios se han mantenido en un promedio similar mensual en ventas. El sobrecumplimiento de la meta propuesta ha sido en gran medida al esfuerzo que día a día se realiza para promocionar los productos y servicios en los diferentes canales como redes sociales, medios televisivos, participación de eventos entre otros.

Dirección Generación de la Energía								
Periodo ▲	Programado	Real	Desempeño me	SR	Programado acum. .	Real acum.	Porcentaje acur	SRA
Ene/2025		3.289.244,00 colones				3.289.244,00 colones		
Feb/2025		0,00 colones				3.289.244,00 colones		
Mar/2025		0,00 colones				3.289.244,00 colones		
Abr/2025	8.000.000,00 colones	1.268.696,00 colones	15,86 Desem...	↓	8.000.000,00 colones	4.557.940,00 colones	56,97 Desem...	↓
May/2025		662.528,00 colones				5.220.468,00 colones		
Jun/2025		22.463.886,34 colo...				27.684.354,34 colo...		

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

Para el primer semestre la dirección concluye con una recaudación superior a la meta anual (138%), esto gracias al esfuerzo realizado por la Unidad Taller Anonos, se espera continuar compitiendo con el mercado nacional existente y realizando acercamientos a clientes externos para concretar diferentes trabajos de servicios no regulados.

- La dirección solicita ajustar la meta anual del indicador dado que en el mes de junio la meta anual fue sobrepasada; el nuevo monto proyectado es de 46 millones de colones para el final del 2025. Tomando en cuenta las ofertas aprobadas, facturadas y canceladas por los clientes externos durante el 2025.

Dirección Transformación y Gestión Tecnológica								
Periodo ▲	Programado	Real	Desempeño me	SR	Programado acum. .	Real acum.	Porcentaje acur	SRA
Ene/2025	12.937.383,18 colo...	18.791.504,21 colo...	100,00 Dese...	↑	12.937.383,18 colo...	18.791.504,21 colo...	100,00 Dese...	↑
Feb/2025	12.937.383,18 colo...	13.661.274,90 colo...	100,00 Dese...	↑	25.874.766,36 colo...	32.452.779,11 colo...	100,00 Dese...	↑
Mar/2025	12.937.383,18 colo...	7.692.996,66 colones	59,46 Desem...	↓	38.812.149,54 colo...	40.145.775,77 colo...	100,00 Dese...	↑
Abr/2025	12.937.383,18 colo...	14.256.160,29 colo...	100,00 Dese...	↑	51.749.532,72 colo...	54.401.936,06 colo...	100,00 Dese...	↑
May/2025	12.937.383,18 colo...	10.167.381,96 colo...	78,59 Desem...	↓	64.686.915,90 colo...	64.569.318,02 colo...	99,82 Desem...	↑
Jun/2025	12.937.383,18 colo...	11.445.136,35 colo...	88,47 Desem...	→	77.624.299,08 colo...	76.014.454,37 colo...	97,93 Desem...	↑

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

Para el I Semestre, se obtiene un 97,93% de desempeño del indicador. La diferencia en los ingresos se debe a las facturaciones trimestrales y semestrales y a la salida de clientes.

La salida de clientes o la cancelación de algunos servicios contratados se debe, en ciertos casos, al cierre de operaciones en ubicaciones donde las empresas tenían contratados varios servicios de acceso. Por ejemplo, en el mes de mayo se dejaron de percibir ingresos de dos empresas que cancelaron tres enlaces que ya no requerían. En el caso del alquiler de acceso a infraestructura marginal, no es posible realizar acciones para recuperar al cliente, ya que, si una empresa cesa operaciones en una ubicación determinada, no continuará pagando por un servicio que ya no necesita. En estos casos, lo más adecuado es proceder con el retiro del servicio.

Por lo tanto, cualquier cambio en su modelo de negocio o ubicación puede impactar directamente los ingresos proyectados por este servicio.

### 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 **100%** a continuación, se muestra el comportamiento de los indicadores que lo conforman:

#### 2.2.3.1 Indicador Estratégico IC.04-01 Cantidad de MW alcanzados mediante soluciones de la empresa.

Período	Programado	Real	Desempeño me	SR	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acu	SRA
Ene/2025	0,77 MW	1,01 MW	100,00 Dese...	↑	0,77 MW	1,01 MW	100,00 Dese...	↑
Feb/2025	0,77 MW	2,06 MW	100,00 Dese...	↑	1,54 MW	3,07 MW	100,00 Dese...	↑
Mar/2025	0,77 MW	2,06 MW	100,00 Dese...	↑	2,31 MW	5,13 MW	100,00 Dese...	↑
Abr/2025	0,77 MW	2,49 MW	100,00 Dese...	↑	3,08 MW	7,62 MW	100,00 Dese...	↑
May/2025	0,77 MW	2,17 MW	100,00 Dese...	↑	3,85 MW	9,79 MW	100,00 Dese...	↑
Jun/2025	0,78 MW	2,05 MW	100,00 Dese...	↑	4,63 MW	11,84 MW	100,00 Dese...	↑

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

Comportamiento del indicador:

Para este primer semestre se alcanza un total de MW superior a la meta establecida para el año 2025, de 9,31 MW, con un avance real de 11,84 MW producto del consumo total de demanda máxima de Panasonic y Unilever. Debido a esta situación, se coordinó con la Dirección Comercialización una nueva propuesta de meta, considerando el comportamiento del indicador. Que será presentada a las dependencias correspondientes para su debida aprobación.

Adicionalmente a los proyectos que se encuentran ejecución, la dirección responsable también está realizando esfuerzos para formalizar otros proyectos SER SOLAR con las empresas interesadas. El estado de esas acciones es:

- Se recibieron 10 solicitudes de estudio para optar por el modelo de negocio, se realizaron todos los estudios técnicos y financieros de dichas solicitudes.
- Se retomaron los casos de Ofibodegas, UCR y AFZ (Zona Franca y hacienda Barvak).
- Se presentaron propuestas preliminares y finales, se solicitó visto bueno de contratos de arrendamiento, contratos de confidencialidad y se enviaron cuatro ofertas técnico - financieras preliminares a Enertiva (Tennis Club, Mercado Mayoreo, Ofibodegas Capri y Centro Comercial la Ribera).
- Se firmó el contrato entre PIMA y CNFL para la ejecución del proyecto.

### 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.

Período	Programado	Real	Desempeño me	SR	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acu	SRA
Ene/2025	0,08 %	0,35 %	100,00 Dese...	↑	0,08 %	0,35 %	100,00 Dese...	↑
Feb/2025	0,08 %	0,35 %	100,00 Dese...	↑	0,17 %	0,70 %	100,00 Dese...	↑
Mar/2025	0,08 %	0,14 %	100,00 Dese...	↑	0,25 %	0,84 %	100,00 Dese...	↑
Abr/2025	0,08 %	0,15 %	100,00 Dese...	↑	0,33 %	0,99 %	100,00 Dese...	↑
May/2025	0,08 %	0,15 %	100,00 Dese...	↑	0,42 %	1,14 %	100,00 Dese...	↑
Jun/2025	0,08 %	0,16 %	100,00 Dese...	↑	0,50 %	1,30 %	100,00 Dese...	↑

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

Comportamiento del indicador:

Para este primer semestre se logra la meta obteniendo un 1,30% de conversión del consumo final en fuentes de energía térmicas a eléctricas, para clientes residenciales comerciales e industriales en cuanto a las variables de ventas de equipos que se realizan en las sucursales, las agencias y la movilidad eléctrica sostenible en el área servida por la CNFL.

Cabe indicar que en el mes de abril se solicitó a la dirección responsable aumentar la meta mediante el oficio 7321-008-2025, por lo que se realizó un nuevo análisis y se estableció aumentarla en 2,05% anual, propuesta que se estará presentado ante los entes responsables de aprobación.

### 2.2.5. Objetivo Estratégico OE.05 Mejorar la arquitectura tecnológica para gestionar la transformación digital del negocio al 2027.

El objetivo obtuvo un desempeño general de **98,83%** a continuación, se muestra el comportamiento de los indicadores que lo conforman:

#### 2.2.5.1 Indicador Estratégico IC.05-01 Porcentaje de desarrollo del modelo de gestión de transformación digital empresarial.

Período	Programado	Real	SR	Desempeño me	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acu	SRA
Ene/2025	2,10 %	2,10 %	↑	100,00 Dese...	2,10 %	2,10 %	100,00 Dese...	↑
Feb/2025	3,90 %	3,60 %	→	92,31 Desem...	6,00 %	5,70 %	95,00 Desem...	→
Mar/2025	5,40 %	5,70 %	↑	100,00 Dese...	11,40 %	11,40 %	100,00 Dese...	↑
Abr/2025	3,00 %	3,00 %	↑	100,00 Dese...	14,40 %	14,40 %	100,00 Dese...	↑
May/2025	4,20 %	4,20 %	↑	100,00 Dese...	18,60 %	18,60 %	100,00 Dese...	↑
Jun/2025	12,70 %	11,50 %	→	90,55 Desem...	31,30 %	30,10 %	96,17 Desem...	→

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

Comportamiento del indicador:

Durante el primer semestre, se lograron avances significativos en el diseño y aplicación del instrumento de identificación de brechas de transformación digital. El diseño del instrumento se completó con éxito y recibió la aprobación de la Dirección Transformación y Gestión Tecnológica. Además, se llevaron a cabo sesiones de aplicación del instrumento y recolección de resultados.

La ejecución de las actividades planificadas se vio levemente afectada por la imposibilidad de participación de actores clave en los talleres de medición de brechas, debido a la atención de temas relacionados con la solicitud tarifaria 2025, la cual ha sido definida como una prioridad por la Gerencia General. A pesar de estos desafíos, se avanzó considerablemente en la aplicación del instrumento y se inició el análisis de resultados, que se completará en el mes de julio 2025.

**Aciertos:**

- Diseño del instrumento: Completado y aprobado.
- Aplicación piloto: Coordinación efectiva y recolección de sugerencias.
- Metodología de aplicación: Definida y establecida con éxito.
- Identificación de partes interesadas: Evaluación y definición precisa de las partes interesadas.
- Planificación de la aplicación: Planificación detallada y estructurada de la aplicación del instrumento.
- Recolección de datos: Eficiente recolección de datos durante las sesiones piloto, por medio de un cuestionario en la herramienta Forms.
- Análisis preliminar: Inicio del análisis de resultados con un enfoque sistemático.

**Desafíos:**

- Adaptar la estructura de los instrumentos a un cuestionario de la herramienta Forms: debido a la longitud de las preguntas y opciones de respuesta.
- Complejidad en la tabulación y análisis de datos: debido a la diversidad de instrumentos y los formatos utilizados para el análisis.
- Coordinación interdepartamental: dificultades para coordinar con jefaturas de distintas dependencias.

El porcentaje de avance programado que quedó pendiente este semestre fue del 1,20%, se estará recuperando mediante las sesiones para la aplicación del taller diagnóstico restantes, reprogramadas para la primera semana de julio.

**2.2.5.2 Indicador Estratégico IC.05-02 Porcentaje de desarrollo del modelo de gestión de arquitectura empresarial.**

Período	Programado	Real	SR	Desempeño me	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acu	SRA
T1 2025	16,00 %	16,00 %	↑	100,00 Dese...	16,00 %	16,00 %	100,00 Dese...	↑
T2 2025	24,00 %	24,00 %	↑	100,00 Dese...	40,00 %	40,00 %	100,00 Dese...	↑

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

**Comportamiento del indicador:**

Este indicador se mide de forma trimestral, para este periodo se reporta un 40% de avance, cumpliendo con la meta establecida para el primer semestre del año y un desempeño del 100%.

Se revisaron los diagnósticos de madurez y situacionales de arquitectura empresarial existentes, incluyendo los estudios realizados por Babel (ente consultor) y estudios de percepción aplicados a diferentes dependencias de la CNFL. Posteriormente, se identificaron las necesidades y expectativas del negocio en cuanto a los modelos de arquitectura empresarial bajo un enfoque estratégico, se diseñaron los componentes del modelo de arquitectura empresarial y se conformó el equipo de trabajo para su desarrollo.

### 2.2.5.3 Indicador Estratégico IC.05-03 Porcentaje de actualización del modelo operativo de ciberseguridad y gestión de datos.

Período ▲	Programado	Real	SR	Desempeño me	Programado acum. .	Real acum.	Porcentaje acu	SRA
T1 2025	16,00 %	16,00 %	↑	100,00 Dese...	16,00 %	16,00 %	100,00 Dese...	↑
T2 2025	24,00 %	24,00 %	↑	100,00 Dese...	40,00 %	40,00 %	100,00 Dese...	↑

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

Comportamiento del indicador:

Este indicador se mide de forma trimestral, para este periodo se reporta un 40% de avance, cumpliendo con la meta establecida para el primer semestre del año y un desempeño del 100%. Está conformado por los siguientes modelos:

**Modelo Operativo de Ciberseguridad (MOC):** Durante el primer semestre de 2025, se revisaron los diagnósticos de madurez y situacionales de seguridad de la información existentes. Posteriormente, se identificaron las necesidades y expectativas del negocio en cuanto a ciberseguridad, se diseñaron los componentes del modelo operativo de ciberseguridad y se conformó el equipo de trabajo para su desarrollo.

**Modelo de gestión de datos (MGD):** Durante el primer semestre de 2025, se revisaron los diagnósticos de madurez y situacionales de gobierno de datos existentes. Posteriormente, se identificaron las necesidades y expectativas del negocio en cuanto a gestión de datos, se diseñaron los componentes del modelo de gestión de datos y se conformó el equipo de trabajo para su desarrollo.

### 2.2.5.4 Indicador Estratégico IC.05-04 Porcentaje de gestión para la disponibilidad de los servicios críticos.

Período ▲	Programado	Real	SR	Desempeño me	Programado acum. .	Real acum.	Porcentaje acu	SRA
Ene/2025	100,00 %	100,00 %	↑	100,00 Dese...	100,00 %	100,00 %	100,00 Dese...	↑
Feb/2025	100,00 %	100,00 %	↑	100,00 Dese...	100,00 %	100,00 %	100,00 Dese...	↑
Mar/2025	100,00 %	100,00 %	↑	100,00 Dese...	100,00 %	100,00 %	100,00 Dese...	↑
Abr/2025	100,00 %	95,00 %	→	95,00 Desem...	100,00 %	98,75 %	98,75 Desem...	↑
May/2025	100,00 %	100,00 %	↑	100,00 Dese...	100,00 %	99,00 %	99,00 Desem...	↑
Jun/2025	100,00 %	100,00 %	↑	100,00 Dese...	100,00 %	99,17 %	99,17 Desem...	↑

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

Comportamiento del indicador:

Durante este semestre, se logra el 99,17% del desempeño. Se obtiene un 73% de avance del 59% programado, del "Cronograma Plan Disponibilidad Servicios Críticos de TIC" alcanzándose así su programación en un 100%.

Adicionalmente, se reportó una disponibilidad promedio del 99,95%, lográndose el desempeño esperado. El sistema que presentó más afectaciones fue la Agencia Virtual, con un total de 473 minutos de indisponibilidad. En segundo lugar, el Core de Comunicaciones acumuló un total de 360 minutos de indisponibilidad. Otro sistema que presentó afectaciones fue SIPROCOM, con un tiempo

total de 180 minutos fuera de servicio y el ESB (Bus de Integración) con un total de 163 minutos. El resto de los sistemas operaron con total normalidad durante el semestre.



## 2.3. Perspectiva Procesos Internos

# 98,20%

TRIPLE UTILIDAD: ECONÓMICA

### Comportamiento general:

La perspectiva de procesos internos muestra una tendencia constante dentro de lo esperado durante la mayor parte del primer semestre con desempeños superiores al 97%, lo que impide la obtención de mayores resultados es el comportamiento del objetivo **Modernizar los sistemas de producción y distribución de la empresa, al 2027**, este último se debe a las variables que afectan directamente al indicador "IP.10-02 Porcentaje de cumplimiento de metas de los indicadores de calidad de energía".

Tabla 6 Estrategia Empresarial, CNFL 2023-2027. Desempeño Perspectiva Procesos, I semestre, 2025.

ID indicador	Indicador nombre	Frecuencia	Unidad medida	Meta acumulada	Real acumulado	Desempeño (base100)
<b>OE.06 Mejorar los procesos internos fomentando la competitividad, sostenibilidad y modernización del negocio</b>						
<b>IP.06.01</b>	Eficacia de las soluciones digitales implementadas asociadas a la mejora de procesos.	Anual	Porcentaje	100%	-	-
<b>IP.06.02</b>	Porcentaje de cumplimiento de los planes de acción de las iniciativas de mejora a los procesos empresariales.	Mensual	Porcentaje	11,57	<b>11,57</b>	<b>100%</b>

<b>IP.06.03</b>	Reducción de tiempos y simplificación en los procesos	Semestral	Cantidad	3	<b>3</b>	<b>100%</b>
<b>OE.07 Proponer nuevos modelos tarifarios al 2027, para competir y satisfacer las tendencias del mercado.</b>						
<b>IP.07.01</b>	Porcentaje cumplimiento de las metas del plan de modernización del modelo tarifario.	Mensual	Porcentaje	63,33	<b>63,34</b>	<b>100%</b>
<b>OE.08 Modernizar los sistemas de producción y distribución de la empresa, al 2027.</b>						
<b>IP.08.01</b>	Porcentaje de avance físico de iniciativas de inversión y operación de la DGE, que modernicen los sistemas de producción	Mensual	Porcentaje	64,22	<b>71,19</b>	<b>100%</b>
<b>IP.08.02</b>	Porcentaje cumplimiento de metas de los indicadores de calidad de energía.	Mensual	Porcentaje	50,04	<b>44,64</b>	<b>89,21%</b>

### 2.3.1. Objetivo Estratégico OE.06 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.06-01 Eficacia de las soluciones digitales implementadas asociadas a la mejora de procesos.

Comportamiento del indicador:

Indicador con medición anual, el cual consiste en la aplicación de una encuesta a los usuarios estableciendo previamente una metodología que permita medir la percepción de la eficacia de las soluciones digitales implementadas asociadas a la mejora de procesos. Se busca fomentar la competitividad de la empresa, lo cual implica la búsqueda constante de la excelencia y la mejora continua.

#### 2.3.1.2 Indicador Estratégico IP.06-02 Porcentaje de cumplimiento de los planes de acción de las iniciativas de mejora a los procesos empresariales.

Periodo	Programado	Real	Desempeño me SR	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acur	SRA	C
Ene/2025	1,81 %	1,81 %	100,00 Dese...	1,81 %	1,81 %	100,00 Dese...	↑	🗨️
Feb/2025	2,98 %	2,98 %	100,00 Dese...	4,79 %	4,79 %	100,00 Dese...	↑	🗨️
Mar/2025	1,92 %	2,89 %	100,00 Dese...	6,71 %	7,68 %	100,00 Dese...	↑	🗨️
Abr/2025	1,92 %	1,54 %	80,21 Desem...	8,63 %	9,22 %	100,00 Dese...	↑	🗨️
May/2025	1,94 %	1,55 %	79,90 Desem...	10,57 %	10,77 %	100,00 Dese...	↑	🗨️
Jun/2025	1,00 %	0,80 %	80,00 Desem...	11,57 %	11,57 %	100,00 Dese...	↑	🗨️

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

Comportamiento del indicador:

Se finaliza este primer semestre con las actividades asociadas al seguimiento del indicador y además se generaron los respectivos informes de finalización, éstos se realizan hasta que los planes de acción y las actividades ejecutadas quedan evidenciadas y respaldadas a nivel del sistema para tales efectos.

Los planes de acción finalizados este primer semestre del 2025, fueron los siguientes:

- Estudio de mejora del proceso ejecución solicitudes de servicio del Área Administración de la Energía Altos Consumidores (año 2021)
- Estudio de mejora del proceso atención de solicitudes de servicio de clientes estratégicos (año 2021)
- Estudio de mejora de proceso recuperar la morosidad y consumos dejados de facturar y devolución de saldos a favor (año 2022)
- Estudio mejora del proceso supervisar las ampliaciones del sistema de distribución (año 2020)
- Estudio de mejora de proceso mantenimiento correctivo del sistema de distribución (año 2020)

Producto de la realización de las actividades mencionadas durante el primer semestre 2025, se logra el porcentaje de avance según lo planificado para el periodo, con un desempeño acumulado de un 100%.

### 2.3.1.3 Indicador Estratégico IP.06-03 Reducción de tiempos y simplificación en los procesos.

Periodo	Programado	Real	Desempeño me SR	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acur	SRA	C
S2 2025	3,00 CANT			6,00 CANT				
S1 2025	3,00 CANT	3,00 CANT	100,00 Dese...	3,00 CANT	3,00 CANT	100,00 Dese...	↑	🗨️

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

Comportamiento del indicador: indicador semestral.

El indicador busca plantear 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.

Para el mes de junio pasado, se concluyó con la ejecución de actividades como coordinación de presentaciones de cierre de estudios, presentación de resultados a dueños de proceso, realización de ajustes al informe, presentación de resultados a la Dirección Distribución de la Energía y envío de documentación final de los estudios de mejora realizados:

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

### 2.3.2. Objetivo Estratégico OE.07 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 v Porcentaje cumplimiento de las metas del plan de modernización del modelo tarifario.

Periodo ▲	Programado	Real	Desempeño me SR	Programado acum. .	Real acum.	Porcentaje acur SRA	C
Ene/2025	0,00 %	11,28 %	100,00 Dese... ↑	0,00 %	11,28 %	100,00 Dese... ↑	🗨️
Feb/2025	17,62 %	9,33 %	52,95 Dese... ↓	17,62 %	20,61 %	100,00 Dese... ↑	🗨️
Mar/2025	14,99 %	13,35 %	89,06 Dese... →	32,61 %	33,96 %	100,00 Dese... ↑	🗨️
Abr/2025	13,56 %	12,22 %	90,12 Dese... →	46,17 %	46,18 %	100,00 Dese... ↑	🗨️
May/2025	8,58 %	8,58 %	100,00 Dese... ↑	54,75 %	54,76 %	100,00 Dese... ↑	🗨️
Jun/2025	8,58 %	8,58 %	100,00 Dese... ↑	63,33 %	63,34 %	100,00 Dese... ↑	🗨️

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

Comportamiento del indicador:

Al término de este periodo se han logrado cumplir el avance propuesto en el plan de trabajo para tal fin de la mejor forma, se espera tener los mismos resultados para el segundo semestre de este año.

A continuación, el detalle del avance en las tres tarifas propuestas:

- La tarifa de vulnerabilidad: Se da seguimiento por parte de Área de Tarifas, se recibió el documento emitido por el equipo de la Unidad de Pérdidas y la Dirección Comercialización con los requerimientos y observaciones solicitados. El equipo de Área de Tarifas realizará la verificación de las variables de la tarifa de vulnerabilidad.
- Tarifa Baja Tensión: Revisión de las variables de la tarifa baja tensión por periodos horarios, se procede por parte del equipo de Área de Tarifas a realizar la verificación de las variables de la tarifa de baja tensión.
- Tarifa prepago: (seguimiento con la Dirección Comercialización) De parte de Área Tarifas se encuentra en un 100% ejecutada dentro del alcance correspondiente, sin embargo, se sigue realizando el seguimiento por parte del Área hasta su implementación en un 100%, por tanto, se recibe oficio de parte de la Dirección Comercialización donde comunica que el seguimiento mensual a la implementación de la tarifa prepago muestra un avance general del 93%.La implementación de la Tarifa Residencial Prepago se ha realizado según lo dispuesto por la ARESEP, ofreciendo la misma para clientes que desean ingresar de forma voluntaria.

### 2.3.3. Objetivo Estratégico OE.8 Modernizar los sistemas de producción y distribución de la empresa, al 2027.

El objetivo obtuvo un desempeño general de **94,60%** a continuación, se muestra el comportamiento de los indicadores que lo conforman:

### 2.3.3.1 Indicador Estratégico IP.8-01 Porcentaje de avance físico de iniciativas de inversión y operación de la DGE, que modernicen los sistemas de producción.

Periodo	Programado	Real	Desempeño me SR	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acur SRA	C
Ene/2025	11,80 %	11,80 %	100,00 Dese...	11,80 %	11,80 %	100,00 Dese...	
Feb/2025	10,25 %	9,48 %	92,49 Dese...	22,05 %	21,28 %	96,51 Dese...	
Mar/2025	10,83 %	14,51 %	100,00 Dese...	32,88 %	35,79 %	100,00 Dese...	
Abr/2025	16,83 %	17,79 %	100,00 Dese...	49,71 %	53,58 %	100,00 Dese...	
May/2025	7,35 %	6,00 %	81,63 Dese...	57,06 %	59,58 %	100,00 Dese...	
Jun/2025	7,16 %	11,61 %	100,00 Dese...	64,22 %	71,19 %	100,00 Dese...	

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

Comportamiento del indicador:

Al final de este semestre, en el plan de trabajo se refleja un avance superior al programado, gracias al avance temprano en la iniciativa "Sistema de enfriamiento para planta El Encanto", la cual completa el 100% de la proyección para este año.

Tabla 7 Avance planes de mantenimiento de la Dirección de Generación de la Energía. CNFL, al primer semestre 2025

Iniciativa	Programado	Real
Modernización Sistemas Limpia Rejas planta Belén.	100%	100%
Implementación de Sistema medición de caudales plantas hidroeléctricas Electriona y Belén.	51%	69%
Transformador de Potencia T1-Sub Gis para la planta Daniel Gutiérrez	49	42%
Modernización del sistema de control casa de máquinas y toma de planta hidroeléctrica de Brasil y modernización del sistema óleo hidráulico.	50%	45%
Interruptor de celdas de media tensión para planta Brasil.	100%	100%
Sistema de enfriamiento para planta El Encanto.	78%	100%
Muro de video para el Área Centro Despacho de Generación.	15%	15%

Fuente: Dirección Generación de la Energía. CNFL, 2025.

Para más detalle, dirigirse al → [Anexo 2:](#)

### 2.3.3.2 Indicador Estratégico IP.8-02 Porcentaje cumplimiento de metas de los indicadores de calidad de energía.

Período	Programado	Real	Desempeño me	SR	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acum.	SRA	C
Ene/2025	8,34 %	8,16 %	97,84 Desem...	↑	8,34 %	8,16 %	97,84 Desem...	↑	🗨️
Feb/2025	8,34 %	7,93 %	95,08 Desem...	→	16,68 %	16,09 %	96,46 Desem...	→	🗨️
Mar/2025	8,34 %	4,85 %	58,15 Desem...	↓	25,02 %	20,94 %	83,69 Desem...	→	🗨️
Abr/2025	8,34 %	8,33 %	99,88 Desem...	↑	33,36 %	29,27 %	87,74 Desem...	→	🗨️
May/2025	8,34 %	8,33 %	99,88 Desem...	↑	41,70 %	37,60 %	90,17 Desem...	→	🗨️
Jun/2025	8,34 %	7,04 %	84,41 Desem...	→	50,04 %	44,64 %	89,21 Desem...	→	🗨️

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

Comportamiento del indicador:

#### Comportamiento del indicador:

Este indicador mide la frecuencia y duración de las interrupciones del servicio eléctrico que perciben los clientes de CNFL por causas atribuibles al control interno de la distribuidora, siempre que dichas interrupciones superen los 5 minutos. Para ello, se utilizan como insumos los datos provenientes de equipos teledidos, fusibles de sección manual, transformadores de distribución y los clientes afectados.

Durante la mayor parte del año, el indicador ha presentado un desempeño dentro del rango regular, influenciado principalmente por una de sus variables: la **Duración Promedio de Interrupciones (DPIR)**. Este comportamiento se debe a la ejecución de obras de inversión contempladas en los proyectos de **Reconstrucción Integral del Sistema de Distribución (RIDE)**. Ante esta situación, se presentó una propuesta que busca equilibrar la calidad y continuidad del servicio con la modernización del sistema, a través de la programación de inversiones y el fortalecimiento del mantenimiento preventivo. Como parte de esta propuesta, se reprogramó el indicador DPIR a partir de enero, con el fin de alcanzar los objetivos establecidos. El Consejo de Administración aprueba un ajuste de meta, implementando el sistema de bandas para optimizar la gestión del desempeño operacional sin comprometer significativamente los resultados del CMI empresarial y corporativo.

Adicionalmente, el mes de junio se vio afectado por factores externos como las condiciones climáticas (lluvias intensas) y la migración del sistema **ADMS** a una versión superior. Esta actualización generó problemas en la operación remota de subestaciones y equipos, afectando indirectamente la otra variable del indicador: la **Frecuencia Promedio de Interrupciones (FPI)**.

Entre las acciones inmediatas ya implementadas, se destacan:

- La revisión de la cantidad de clientes afectados por cada suspensión,
- La optimización del tamaño de las suspensiones, y
- La priorización en la solución de la indisponibilidad de los equipos de operación remota.



## 2.4. Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento

TRIPLE UTILIDAD: SOCIAL

# 100%

DESEMPEÑO

### Comportamiento general:

La perspectiva aprendizaje y crecimiento obtiene un desempeño bueno, para el cierre del semestre.

Este desempeño se debe principalmente a que los cinco indicadores que componen la perspectiva alcanzan un 100%, con desempeño bueno. Es indispensable resaltar el resultado obtenido por la empresa con relación a la evaluación de desempeño del personal que alcanza una nota sobresaliente de 99,89%, esto implica que **únicamente 2 personas obtuvieron un desempeño bajo** de toda la población evaluada en el año 2024.

Tabla 8 Estrategia Empresarial, CNFL 2023-2027. Desempeño Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento, I semestre, 2025

ID indicador	Indicador nombre	Frecuencia	Unidad medida	Meta acumulada	Real acumulado	Desempeño (base100)
<b>OE.09 Ejercer disciplina estratégica en la toma de decisiones para aportar valor a la sociedad, al año 2027.</b>						
<b>IAC.09.01</b>	Porcentaje de cumplimiento de las metas anuales del programa de desarrollo de habilidades blandas, gestión empresarial y liderazgo.	Mensual	Porcentaje	50,30	<b>53,80</b>	<b>100%</b>
<b>IAC.09.02</b>	Porcentaje cumplimiento de las metas de desempeño.	Anual	Porcentaje	90	<b>99,89</b>	<b>100%</b>
<b>OE.10 Transformar la cultura organizacional de la empresa, desarrollando un personal comprometido, competente en un entorno de trabajo seguro y saludable, al 2027.</b>						
<b>IAC.10.01</b>	Porcentaje cumplimiento de metas del Plan Empresarial de Seguridad y Salud en el Trabajo (PESST).	Mensual	Porcentaje	53,77	<b>55,20</b>	<b>100%</b>

<b>IAC.10.02</b>	Índice de Gravedad <1	Trimestral	Cantidad	0,99	<b>0,53</b>	<b>100%</b>
<b>IAC.10.03</b>	Índice de competitividad laboral	Mensual	Porcentaje	48,27	<b>49,50</b>	<b>100%</b>

### 2.4.1. Objetivo Estratégico OE.9 Ejercer disciplina estratégica en la toma de decisiones para aportar valor a la sociedad, al año 2027.

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

#### 2.4.1.1 Indicador Estratégico IAC.9-01 Porcentaje de cumplimiento de las metas anuales del programa de desarrollo de habilidades blandas, gestión empresarial y liderazgo.

Período	Programado	Real	Desempeño me SR	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acui	SRA
Ene/2025	0,00 %	0,00 %	100,00 Dese... ↑	0,00 %	0,00 %	100,00 Dese... ↑	
Feb/2025	6,75 %	6,75 %	100,00 Dese... ↑	6,75 %	6,75 %	100,00 Dese... ↑	
Mar/2025	13,60 %	12,00 %	88,24 Dese... →	20,35 %	18,75 %	92,14 Dese... →	
Abr/2025	6,60 %	6,60 %	100,00 Dese... ↑	26,95 %	25,35 %	94,06 Dese... →	
May/2025	7,25 %	7,10 %	97,93 Dese... ↑	34,20 %	32,45 %	94,88 Dese... →	
Jun/2025	16,10 %	21,35 %	100,00 Dese... ↑	50,30 %	53,80 %	100,00 Dese... ↑	

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

Comportamiento del indicador:

Al cierre del primer semestre 2025 se logra un avance real del 53.80% del Programa Estratégico de Habilidades Blandas, Gestión Empresarial y Liderazgo, cumpliendo con la programación en los siguientes temas:

Servicio al cliente, habilidades blandas, adaptabilidad al cambio, inducción para nuevos ingresos, promoción de ventas, ética, ciberseguridad, gobierno de datos, arquitectura empresarial, innovación, gestión por procesos, gestión empresarial integrada SGI, Género, accesibilidad a los servicios, gestión integral de riesgos, contratación administrativa, valor público, planificación estratégica, auditoría y control interno.

### 2.4.1.2 Indicador Estratégico IAC.9-02 Porcentaje cumplimiento de las metas de desempeño.

Período	Programado	Real	Desempeño me SR	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acui	SRA
Ene/2025		0,00 %			0,00 %		
Feb/2025		0,00 %			0,00 %		
Mar/2025		99,73 %			99,73 %		
Abr/2025	90,00 %	99,89 %	100,00 Dese...	90,00 %	99,89 %	100,00 Dese...	↑
May/2025		0,00 %			0,00 %		
Jun/2025		0,00 %			0,00 %		

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

Comportamiento del indicador:

El resultado final del desempeño de toda la CNFL para el 2024, considerando los planes de desempeño con valores considerados como aceptables (superiores o iguales a la nota final de 70), fue de un 99,89%. Este resultado refleja el cumplimiento de los objetivos establecidos, contribuye significativamente al logro de las metas y objetivos de la compañía.

Tabla 9 Porcentaje cumplimiento de las metas de desempeño, CNFL 2024

NIVELES	CANT NIVEL DE DESEMPEÑO
Bajo	02
Bueno	11
Excelente	309
Muy bueno	31
Sobresaliente	1521
TOTAL GENERAL	1874
Cantidad planes nivel de <b>desempeño aceptables: 1872.</b>	
Porcentaje de cumplimiento de las metas asociadas a los valores de desempeño aceptable (bueno o superior): <b>99,89%</b>	

Fuente: Unidad de Cultura y Gestión del Talento Humano. CNFL, 2025.

### 2.4.2. Objetivo Estratégico OE.10 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 **100,00%** a continuación, se muestra el comportamiento de los indicadores que lo conforman:

### 2.4.2.1 Indicador Estratégico IAC.10-01 Porcentaje cumplimiento de metas del Plan Empresarial de Seguridad y Salud en el Trabajo (PESST).

Periodo	Programado	Real	Desempeño me SR	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acur	SRA	C
Ene/2025	6,03 %	6,92 %	100,00 Dese...	6,03 %	6,92 %	100,00 Dese...		
Feb/2025	8,91 %	6,23 %	69,92 Desem...	14,94 %	13,15 %	88,02 Desem...		
Mar/2025	10,26 %	10,44 %	100,00 Dese...	25,20 %	23,59 %	93,61 Desem...		
Abr/2025	10,39 %	9,62 %	92,59 Desem...	35,59 %	33,21 %	93,31 Desem...		
May/2025	9,86 %	12,54 %	100,00 Dese...	45,45 %	45,75 %	100,00 Dese...		
Jun/2025	8,32 %	9,45 %	100,00 Dese...	53,77 %	55,20 %	100,00 Dese...		

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

Comportamiento del indicador:

Durante el mes de junio, el indicador tuvo un incremento del 1,13% sobre lo programado debido a que en Salud y Bienestar Laboral y Formación y Toma de Conciencia se actualizó una actividad que se encontraba pendiente y se adelantó en la ejecución de otras dos conforme a lo previsto para el periodo 2025 y en el caso de Seguridad Laboral se adelantó la ejecución de una actividad en junio 2025.

Dicho programa está compuesto por los siguientes componentes:

- Seguridad Laboral
- Salud Integral
- Riesgos del Trabajo
- Formación y Toma de Conciencia
- Preparación y Respuesta a Emergencias

De manera semestral acumulada se puede agregar que el comportamiento del indicador ha estado entre el rango regular y bueno debido a que algunas actividades no tuvieron avance según programación, sin embargo, su ejecución se dio en meses posteriores.

### 2.4.2.2 Indicador Estratégico IAC.10-02 Índice de Gravedad <1.

Periodo	Programado	Real	Desempeño me SR	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acur	SRA	C
T1 2025	0,99 CANT	0,37 CANT	100,00 Dese...	0,99 CANT	0,37 CANT	100,00 Dese...		
T2 2025	0,99 CANT	0,53 CANT	100,00 Dese...	0,99 CANT	0,53 CANT	100,00 Dese...		

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

Comportamiento del indicador:

Para la estimación al corte semestral se consideró una planilla de 2.067 personas trabajadoras (1.506 hombres y 562 mujeres) y 2.275.701 horas laboradas durante el período. Se registraron 80 incidentes incapacitantes y 4 incidentes no incapacitantes, siendo 74 calificados como leves, 1 moderado y 9 graves (estas dos últimas categorías se remiten a investigación por parte de las personas prevencionistas). No se registraron incidentes "muy graves" o "fatales". Los incidentes graves se presentan en la Dirección Distribución de la Energía (5), la Dirección Generación de la Energía (2) y en la Dirección Comercialización (1) y Dependencias de la Gerencia (1). En ese último grupo se dio también el incidente con consecuencias moderadas.

Durante el año 2025 el comportamiento del índice de Frecuencia (cantidad de incidentes con lesiones por millón de horas laboradas) muestra una tendencia a la baja mientras que el índice de gravedad una tendencia al alza. → [Ver Anexo 3](#)

### 2.4.2.3 Indicador Estratégico IAC.10-03 Índice de competitividad laboral

Período	Programado	Real	Desempeño me	SR	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acui	SRA
Ene/2025	2,25 %	2,25 %	100,00 Dese...	↑	2,25 %	2,25 %	100,00 Dese...	↑
Feb/2025	8,17 %	8,17 %	100,00 Dese...	↑	10,42 %	10,42 %	100,00 Dese...	↑
Mar/2025	10,77 %	10,16 %	94,34 Dese...	→	21,19 %	20,58 %	97,12 Dese...	↑
Abr/2025	5,78 %	5,78 %	100,00 Dese...	↑	26,97 %	26,36 %	97,74 Dese...	↑
May/2025	4,91 %	4,85 %	98,78 Dese...	↑	31,88 %	31,21 %	97,90 Dese...	↑
Jun/2025	16,39 %	18,29 %	100,00 Dese...	↑	48,27 %	49,50 %	100,00 Dese...	↑

Fuente: Módulo de Desempeño del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG). CNFL, 2025.

Comportamiento del indicador:

Se logró alcanzar el 49.50% del Plan de Trabajo del índice de Competitividad Laboral, dentro de el mismo destacan:

Cultura Organizacional: Durante el este semestre se cumplió el objetivo de realizar los talleres de adaptabilidad. Se finalizó la tarea de mejores prácticas con en encuentro de líderes.

Programa de habilidades blandas, gestión empresarial y liderazgo: se logra un avance real del 52.30% del Programa Estratégico de Habilidades Blandas, Gestión Empresarial y Liderazgo, cumpliendo con la programación y con la reposición de actividades que estuvieron atrasadas.

Es importante destacar que, en el caso de las actividades relacionadas a la Gestión de Activos, debido a cambios en la gestión para la administración del Sistema de Gestión de Activos, entre ellos la persona coordinadora del comité ejecutivo de Gestión de Activos, se realizó un plan de acción en conjunto con el Proceso Gestión del Cambio y el Proceso Capacitación para hacer una nueva programación y cumplir con lo pactado para el 2025.

Bienestar y calidad de vida laboral: Se ha tenido un avance acorde a lo planificado en cada uno de los pilotos, en horarios flexibles hay 411 personas participando de la modalidad; sobre un Día en CNFL se ejecutará la actividad el día 8 de julio; referente al sobre correo de cumpleaños y anualidad se solicitó un mantenimiento para el SIRH con el fin que se ejecute el mismo de manera automatizada; trabajo por objetivos se tiene seleccionado el público meta y se ejecutará en julio una sesión con dichas dependencias para iniciar la ejecución; finalmente para días libres especiales sigue en análisis técnico. En actividades de integración se realizó misa de inicio de año el día 21 de enero 2025.

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



## 2.5. Perspectiva Sostenibilidad

TRIPLE UTILIDAD: AMBIENTAL-SOCIAL

# 99,03%

DESEMPEÑO

### Comportamiento general:

Esta perspectiva es medida únicamente por un objetivo y un indicador cuyo comportamiento acumulado en este periodo se vio afectado durante el primer trimestre debido a la programación en algunos reportes, sin embargo, se gestionan procesos correctivos para obtener el reporte en tiempo oportuno. El balance general al final del semestre muestra el cumplimiento del indicador.

Tabla 10 Estrategia Empresarial, CNFL 2023-2027. Desempeño Perspectiva Sostenibilidad, I semestre, 2025.

ID indicador	Indicador nombre	Frecuencia	Unidad medida	Meta acumulada	Real acumulado	Desempeño (base100)
<b>OE.11 Posicionar la conducta empresarial responsable (CER) como fuente de ventaja competitiva y de valor público, al 2027.</b>						
<b>IS.11.01</b>	Porcentaje cumplimiento de metas del plan de conducta empresarial responsable y sostenibilidad.	Mensual	Porcentaje	55,63	<b>55,09</b>	<b>99.03%</b>

### 2.5.1. Objetivo Estratégico OE.11 Posicionar la conducta empresarial responsable (CER) como fuente de ventaja competitiva y de valor público, al 2027.

El objetivo obtuvo un desempeño de **99,03%** a continuación, se muestra el comportamiento del indicador que lo conforma:

**2.5.1.1 Indicador Estratégico IS.11-01 Porcentaje cumplimiento de metas del plan de conducta empresarial responsable y sostenibilidad.**

Periodo	Programado	Real	Desempeño me SR	Programado acum.	Real acum.	Porcentaje acur SRA	C
Ene/2025	9,46 %	8,03 %	84,88 Desem... ➡	9,46 %	8,03 %	84,88 Desem... ➡	🗨️
Feb/2025	8,22 %	8,30 %	100,00 Dese... ⬆	17,68 %	16,33 %	92,36 Desem... ➡	🗨️
Mar/2025	9,20 %	9,15 %	99,46 Desem... ⬆	26,88 %	25,48 %	94,79 Desem... ➡	🗨️
Abr/2025	6,75 %	7,34 %	100,00 Dese... ⬆	33,63 %	32,82 %	97,59 Desem... ⬆	🗨️
May/2025	6,98 %	7,33 %	100,00 Dese... ⬆	40,61 %	40,15 %	98,87 Desem... ⬆	🗨️
Jun/2025	15,02 %	14,94 %	99,47 Desem... ⬆	55,63 %	55,09 %	99,03 Desem... ⬆	🗨️

Comportamiento del indicador:

Este indicador estratégico considera el avance temas prioritarios o materiales en tres ámbitos que son:

- Ambiental: se atienden las acciones del Plan de Gestión Ambiental Empresarial (19,53% de cumplimiento acumulado), equilibrando algunas actividades rezagadas y cumpliendo las metas y objetivos ambientales. Para el período se observa que debe promoverse en la organización un mayor esfuerzo en el uso eficiente del agua y la energía. Es relevante fortalecer las iniciativas de prevención de electrocución de fauna y salida de PCBs. Debe considerarse que, a partir del segundo semestre, por disposiciones de DIGECA, el sistema de registro de gestión ambiental utilizará una plataforma del MINAE.
- Social: se atiende las acciones previstas en los componentes bajo control de CNFL (17,91% de cumplimiento acumulado), particularmente órganos bipartitos (Junta Relaciones Laborales y Comisión Institucional de Salud Ocupacional), Plan de Comunicación, Relacionamiento con las Comunidades y los planes de Satisfacción Laboral, Seguridad y Salud en Trabajo y formación de liderazgos. Durante el inicio del segundo semestre se trabajará en la publicación del Manual de Criterios de Sostenibilidad para contrataciones con las actualizaciones correspondientes. Se estará coordinando con el corporativo los aspectos relacionados con la Debida Diligencia de Derechos Humanos y la Política Corporativa de Salud Ocupacional.
- Gobernanza. Durante el primer semestre se mantiene un adecuado cumplimiento de la mayoría de las líneas de trabajo (17,66% de cumplimiento acumulado). Destaca la preparación y reporte del IRC de 2024, realizado entre enero y febrero y el Informe de Sostenibilidad 2024, presentado el 24 de junio, pero que supone un amplio trabajo de varios involucrados. Además, se cuenta con la formación en Ética para el personal de la empresa, continuidad de negocio por parte de las personas involucradas y gestión de riesgos ASG (que encuentra un rezago por coordinaciones corporativas en proceso).



## Parte 2. Mejora en las metas 2025

### 3. Mejora de metas 2025

#### Introducción

Como se indicó anteriormente, durante 2025 se ha identificado un sobrecumplimiento significativo en dos indicadores estratégicos clave: **IE.04.01** (Cantidad de MW alcanzados mediante soluciones de la empresa) e **IE.04.02** (Porcentaje de conversión del consumo final en fuentes de energía térmicas a eléctricas). Esta situación excepcional requiere una revisión y ajuste de las metas establecidas para optimizar la gestión estratégica de la organización.

El presente apartado desarrolla una propuesta integral de ajuste de metas mediante un análisis estructurado que comprende tres componentes:

**1. Situación actual del indicador.** Se presenta el estado actual de cumplimiento de cada indicador, incluyendo los valores alcanzados versus las metas originalmente establecidas, así como la tendencia de comportamiento observada durante el período de análisis.

**2. Variables que influyen en el cambio.** Se identifican y analizan los factores internos y externos que han contribuido al sobrecumplimiento de los indicadores, evaluando su impacto y sostenibilidad en el tiempo.

**3. Propuesta de nueva meta.** Se establece una nueva meta que refleje de manera realista la capacidad operativa actual de la CNFL, considerando tanto las condiciones del mercado como los recursos disponibles.

#### Justificación del proceso

El ajuste de metas con sobrecumplimiento sistemático genera beneficios empresariales:

- **Mejora en la planificación estratégica:** Facilita una planificación más precisa al contar con metas que reflejen verdaderamente la capacidad operativa.
- **Evita análisis 3G por sobrecumplimiento:** Elimina la necesidad de realizar análisis adicionales por desviaciones positivas excesivas, optimizando los procesos de control.
- **Fomenta la mejora continua:** Establece un nivel de exigencia apropiado que motive el crecimiento sostenido sin generar complacencia.
- **Alineación estratégica:** Asegura que las metas corporativas reflejen adecuadamente las capacidades y ambiciones organizacionales.

A continuación, se presenta el análisis detallado para cada uno de los indicadores mencionados.

## Cambio de meta 1: MW alcanzados mediante soluciones de la empresa

**Referencia:**

Solicitud del cambio: Proceso de Planificación y Responsabilidad Social, 7321-0013-2025 del 04 de julio de 2025.

Respuesta: Dirección Comercialización, 4001-0461-2025 del 11 de julio de 2025.

Tabla 11 Propuesta de cambio: IE.04.01

<b>Indicador: IE.04.01 - Cantidad de MW alcanzados mediante soluciones de la empresa</b>		
Meta PROGRAMADA a junio	Meta REAL a junio	DESEMPEÑO
4,63 MW	11,84 MW	255,72%
SITUACIÓN		
<p>La meta corresponde a la potencia máxima facturada de los clientes con energía 100% renovable, a quienes se les desarrolla el proyecto SER Solar, la cual, a mayo se superó la meta programada para 2025.</p> <p>REALIDAD. La meta es superada producto de la entrada en operación de una nueva planta de generación fotovoltaica, instalada en el cliente UNILEVER, lo que significa la suma de su potencia máxima facturada. Cuando se realizó la programación 2025, no se tenía este proyecto finiquitado y entró en operación en febrero 2025.</p>		
PROPUESTA		
<p>El valor propuesto corresponde a la sumatoria de las potencias máximas individuales y mensuales históricas facturadas durante el período del 2024, de los clientes UNILEVER y PANASONIC.</p> <p>Nota: Esta meta se da seguimiento en <u>Cuadro de Mando Integral Corporativo</u>. Se recomienda solicitar el cambio a nivel empresarial y corporativo. En el CMI-C corresponde al indicador: <u>Cientes 100% energía con soluciones empresa (MW)</u>.</p>		
META ACTUAL	META PROPUESTA	
<b>9,31 MW</b>	<b>23 MW</b>	
APROBACIÓN		
Se presenta ante la Dirección Empresarial y se aprueba la propuesta. Sesión del 24 de julio de 2025.		

FUENTE: Dirección Comercialización. CNFL, 2025.

### Datos adicionales

Tabla 12 Potencia máxima facturada período 2024 de UNILEVES y Panasonic

MES	DEMANDA MÁXIMA MW	DEMANDA MÁXIMA MW	TOTAL MENSUAL
Enero	0,89	1,02	1,92
Febrero	0,94	1,01	1,96
Marzo	0,95	1,05	2,01
Abril	0,95	1,05	2,00
Mayo	0,89	1,04	1,93

Junio	0,87	1,02	1,90
Julio	0,92	1,04	1,96
Agosto	0,94	1,02	1,96
Septiembre	0,91	1,04	1,96
Octubre	0,91	1,06	1,97
Noviembre	0,92	1,02	1,94
Diciembre	0,93	0,98	1,91
MW indiv	11,02	12,40	23,42
	<b>MW totales</b>		<b>23,42</b>

FUENTE: Dirección Comercialización. CNFL, 2025.

## Programación

Tabla 13 Proyección de potencias alcanzadas

MES 2025	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Potencia (MW)	1,96	1,96	1,96	1,97	1,94	1,91

FUENTE: Dirección Comercialización. CNFL, 2025.

## Beneficios del cambio

Debido al esfuerzo de todas las dependencias involucradas en la planificación, desarrollo e implementación del modelo de negocio SER Solar, se han materializado a la fecha 2 proyectos de generación fotovoltaica, instalados propiamente en los espacios de los clientes, logrando de esta manera el cumplimiento del indicador estratégico objetivo estratégico "Crear una oferta de valor diferenciada y convergente que permita la electrificación renovable de la economía".

La solicitud de aumentar la meta del indicador es el resultado de haber logrado el aprovechamiento de la capacidad instalada (especialmente en generación) explotando las oportunidades de la generación distribuida, mejorando desde la perspectiva cliente la competitividad de las empresas que son parte del modelo de negocio, y desde la perspectiva CNFL logrando la retención de sus consumos energéticos y la fidelización de éstos lo que a su vez permite la sostenibilidad financiera de la CNFL.

## Cambio de meta 2: conversión del consumo final en fuentes de energía térmicas a eléctricas

Referencia:

Solicitud del cambio: Proceso de Planificación y Responsabilidad Social, notas: 7321-0008-2025 (02 de mayo).

Respuesta: Dirección Comercialización, notas: 4001-0246-2025 (14 de abril) y 4001-0295-2025 (06 de mayo)

Tabla 14 Propuesta de cambio: IE.04.02

<b>Indicador: IE.04.02 Porcentaje de conversión de consumo final en fuentes de energía térmicas a eléctricas</b>		
Meta PROGRAMADA a junio	Meta REAL a junio	DESEMPEÑO
0,50%	1,30%	260%
SITUACIÓN		
El Proceso de Planificación y Responsabilidad Social, presenta el avance a febrero de la estrategia, en la cual, el indicador alcanza un 70% de la meta anual. Recomienda cambio de meta. La Dirección Empresarial (24 de marzo) aprueba la recomendación y se le indica la Dirección Comercialización realizar una propuesta.		

<b>PROPUESTA</b>	
<p>Producto del análisis del indicador, la Dirección Comercialización actualiza las siguientes variables para el cálculo de este indicador:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La cantidad de vehículos eléctricos: Se actualiza con base a la información disponible en la página del MINAE mensualmente. Por lo tanto, el total de vehículos eléctricos en Costa Rica corresponde a 24.778 (de la totalidad se ha determinado utilizar solamente los automóviles, motos y trabajo).</li> <li>2. El % de vehículos de la GAM: Se actualizó de 65,00% a un 34,15%, considerando solo la población por cantón del área servida por la CNFL.</li> <li>3. El factor de consumo promedio kWh por mes por cada unidad de movilidad eléctrica, se actualizó de 757,63 kWh y 888,10 kWh. Este factor se aplicará en un 100% a las categorías de automóviles y trabajo, y en un 25% a la categoría motos, esto considerando la menor capacidad operativa de las mismas.</li> <li>4. La Base kWh térmicos GLP y Gasolinas base: Se actualiza de 4.505.684.176 kWh a 4.871.134.309 kWh considerando la información disponible de RECOPE 2023.</li> </ol>	
<b>META ACTUAL</b>	<b>META PROPUESTA</b>
<b>1%</b>	<b>2,05%</b>
<b>APROBACIÓN</b>	
<p>Se presenta ante la Dirección Empresarial en 2 ocasiones. El Proceso de Planificación y Responsabilidad Social recomienda no aceptar primera propuesta de meta (reunión del 28 de abril). Se presenta por segunda vez y se aprueba la propuesta en sesión del 29 de mayo de 2025.</p>	

FUENTE: Dirección Comercialización. CNFL, 2025.

#### **Solicitud ante el Consejo de Administración**

Se eleva ante el órgano colegiado la revisión de ambos cambios de meta. Posterior a su aprobación, se procederá a realizar el cambio de programación mensual y ajuste en la ficha de parametrización y los seguimientos en los cuadros de mando integral y el Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG).

## **4. Conclusión general del informe**

El balance integral evidencia un cumplimiento satisfactorio de objetivos, metas, programas y actividades durante el período evaluado. Los resultados obtenidos demuestran la efectividad de las estrategias implementadas y el compromiso organizacional con la excelencia operacional.

Las áreas de mejoramiento identificadas cuentan con planes de acción específicos que permitirán fortalecer el desempeño en próximos períodos, manteniendo la trayectoria ascendente hacia el logro de los objetivos estratégicos establecidos para el horizonte 2023-2027.

Asimismo, las propuestas de cambios de las dos metas al alza refuerzan el reconocimiento desde el nivel estratégico y táctico sobre la mejora de metas, conforme a los recursos disponibles y los nuevos escenarios empresariales.

Finalmente, la CNFL reafirma su compromiso con la mejora continua y la transparencia en la gestión, consolidando las bases para el cumplimiento exitoso de su estrategia empresarial.

# Anexos

## Anexo 1:

El estado actual de las iniciativas del indicador **IE.01.02 - Porcentaje cumplimiento de metas de plan de nuevos modelos de negocio** para este primer semestre, es el siguiente:

- **Acometidas:** A partir del abril este negocio se da por desestimado, se dan nuevas condiciones de precio y limitaciones de financiamiento por único socio potencial interesado en desarrollarlo (DIMELTRO), lo cual no es favorable para la CNFL.
- **5G RACSA:** Se encuentra en la revisión del acuerdo comercial y la elaboración de las reglas de negocio, así como también en la coordinación para las capacitaciones que se requiere para el personal de atención a los clientes en las diferentes sucursales, por lo que el caso avanza según lo proyectado.
- **Condo Asistencia:** Se recibió por parte de la empresa Ampere una propuesta de modelo de negocio, donde se estipulan los precios y detalles de las atenciones, sin embargo; se le solicita dentro de lo requerido que se incorpore una póliza de cobertura total, para hacerlo más atractivo y al cierre de mes no se ha recibido la propuesta final. Es importante resaltar que hay poco o nulo interés por parte de otros socios comercial por la iniciativa.
- **Hogar Seguro:** Tiene un cumplimiento superior al programado. Se realizó el análisis financiero preliminar (AIN), se ajustaron algunas del modelo de negocio y continuar con la iniciativa, además se realizó una reunión para revisar el análisis de riesgos de esta iniciativa y realizar las correcciones y observaciones necesarias. Se actualizó la información en el nuevo formulario Matriz de Riesgos. Se debe continuar con el proceso y actualizar el estudio técnico respectivo para solicitar la viabilidad financiera ante la Unidad Administración Financiera y Contable y posteriormente la viabilidad de riesgos y la viabilidad jurídica de esta iniciativa de negocio.
- **Empresa B:** No se ha logrado obtener la viabilidad financiera desde octubre del 2024, debido a largos tiempo de entrega por parte de la UAFC, además de múltiples aclaraciones.
- **I-REC:** Se sigue en la búsqueda de socios comerciales, con el fin de cumplir con el Reglamento de asociaciones empresariales se envía la invitación para participar como socios comerciales a 2 empresas. Al no concretar oferentes esta iniciativa tiene un atrasado del 50% de sus acciones, entre ellas: presentación de la propuesta, análisis y selección y firma del acuerdo comercial.
- **Alquiler 5G:** Esta iniciativa tiene un atraso significativo, se tiene reprocesos en los estudios técnicos, legales y financieros, con el objetivo de incluir una nueva estrategia para incluir el servicio a las municipalidades se tienen la patente de alquiler en telecomunicaciones.

[→Regresar al indicador](#)

**Anexo 2:**

El estado actual de las iniciativas del indicador **IE.08.01 - Porcentaje de avance físico de iniciativas de inversión y operación de la DGE, que modernicen los sistemas de producción** para este primer semestre, es el siguiente:

- **Modernización Sistemas Limpia Rejas planta Belén:** La meta proyectada para este año ya ha sido cumplida al 100%, sin embargo, se continúa trabajando con la IV Etapa – Unidad Proveeduría Empresarial (UPE) con el avance del Acto de apertura y envío de ofertas al administrador del contrato, Estudio técnico UPE, primer análisis técnico y consolidación y envío de solicitud de aclaración/subsane
- **Implementación de Sistema medición de caudales planas hidroeléctricas Electriona y Belén:** Se logra avanzar en: Preparación de cartel, Trámite de revisión/incorporación de criterios sustentables, Trámite de revisión/incorporación de criterios SySO, Trámite de revisión/incorporación de criterios sociales e inclusión de género, Preparación de la versión final de cartel, Preparación decisión administrativa y Preparación de información para SIACO.
- **Transformador de Potencia T1-Sub Gis para la planta Daniel Gutiérrez:** Para este mes se concluyen los estudios técnicos de las ofertas que no había sido consideradas por detalles de admisibilidad, se continúa con la solicitud de los criterios legales, ya que se trata de un caso extraordinario y debe tener cierto tratamiento jurídico, para no cometer errores y realizar una recomendación que no trasgueda ningún ordenamiento jurídico. Estas acciones se están coordinando con Unidad de Proveeduría empresarial y la unidad de Contratación administrativa.
- **Modernización del sistema de control casa de máquinas y toma de planta hidroeléctrica de Brasil y modernización del sistema óleo hidráulico:** Se efectuó la publicación en SICOP del cartel de contratación, se realizaron tres visitas técnicas con oferentes nos encontramos realizando solicitudes de aclaraciones a los oferentes con el propósito de elegir la mejor oferta posible tanto en la parte económica como técnica, de momento las actividades se van desarrollando de acuerdo con los reajustes de los cronogramas planteados.
- **Interruptor de celdas de media tensión para planta Brasil:** Se realizó la puesta en Marcha de las celdas de media tensión, ejecutándose todos los protocolos de prueba establecidos por la IEE. En estos momentos las celdas están operando, son útiles y utilizables por lo cual dicha actividad queda concluida.
- **Sistema de enfriamiento para planta El Encanto:** Para el mes de junio se logró realizar la adjudicación del proyecto, se tuvo un gran avance en esta contratación, ya que no hubo objeciones al cartel, ni apelaciones, esto significó que se lograra alcanzar la meta planteada para el mes de junio, adelanto la contratación de gran forma. La meta planteada para este 2025 en este proyecto queda concluida.
- **Muro de video para el Área Centro Despacho de Generación:** se realizó el seguimiento oportuno del cronogramas Escenarios de Contratación Área Centro Despacho de Generación 2025 y la Ficha de Parametrización Avance Físico del Muro de Video de la Sala de Operación del Área Centro Despacho de Generación (ACDG), a través de reuniones con el personal del Área Planificación y Adquisición de Bienes y Servicios y el personal técnico y administrativo del ACDG, lo que permitió actualizar los términos y condiciones del pliego de condiciones, el desarrollo de las especificaciones técnicas, el desarrollo del SIACO #810 que respalda la disponibilidad del recurso económico de la dependencia y la formalización en el SICOP #0062025700500001 de los documentos y archivos de Excel correspondientes al proceso de compra.

[→Regresar al indicador](#)

### **Anexo 3:**

#### **Índice Frecuencia:**

- Tendencia general a la baja y variabilidad controlada: El IF acumulado ha disminuido progresivamente desde enero (40,80) hasta junio (35,15), con un aumento en marzo (41,33) y abril (40,71), se mantuvo dentro del rango aceptable y no superó el valor de referencia. Al cierre semestral se observa un resultado favorable y dentro de la tendencia de los últimos 10 años.
- Mejor resultado en junio: El valor más bajo se presenta en junio, lo que sugiere una mejora sostenida y posiblemente el efecto de medidas preventivas implementadas en seguridad y salud en el trabajo por parte del equipo de trabajo del Área.
- Se estima y registran prácticas más seguras en el personal de áreas operativas o de mayor exposición conforme va avanzando el año. También puede incidir durante el mes de mayo y junio el mensaje que se envió por la preparación y ejecución de la semana de salud ocupacional, efectuada a finales de mayo; así como la aprobación y difusión del Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo en su versión 2025.

#### **Índice de Gravedad:**

- Tendencia al alza: El IG acumulado ha mostrado un aumento constante mes a mes, iniciando en 0,24 en enero y alcanzando 0,53 en junio. Si bien la cantidad de incidentes han disminuido, la severidad de estos (por los períodos de incapacidad) resultan mayores, detectando que estas situaciones se dan con el estrato técnico y operario.
- Durante este período se ha requerido aplicar investigación de causas de incidentes a un total de 10 casos (calificados entre moderados y graves).
- Los casos de mayor gravedad se dieron entre los meses de marzo a junio. Cabe indicar que las personas y dependencias involucradas en estos incidentes deben participar activamente no sólo en el proceso de investigación, también los procesos correctivos y de mejora, así como valorar condiciones que eviten la reiteración de estos eventos. Se adjunta ficha.

[→Regresar al indicador](#)

-U.L-