

Investigación para mejorar desempeño de la Autoridad de Energía Eléctrica de la Comisión de Energía de Puerto Rico

Aviso de investigación de la Comisión de Energía

El 15 de noviembre de 2016, la **Comisión de Energía de Puerto Rico (CEPR)** emitió un **Aviso de Investigación (NOI)** cuyo fin es **mejorar el desempeño de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico (AEE)** como compañía de servicio público y establecer un marco de referencia para evaluar comprensivamente el mismo.

La meta de la CEPR es que la Autoridad pueda brindar a sus abonados un servicio eléctrico de alta calidad, confiable, seguro y a un precio justo y razonable. Como resultado de este procedimiento, la CEPR creará unos Reglamentos de Desempeño cuyo objetivo es ayudar a guiar y encaminar a la AEE a alejarse de las prácticas insostenibles del pasado.

Plan Integrado de Recursos de la AEE

El **NOI es parte del seguimiento requerido por el Plan Integrado de Recursos Modificado de la AEE que aprobó la Comisión.** Dentro de sus requisitos está la disposición para realizar mediciones y calcular parámetros que describan el desempeño de la corporación pública.

Para esto, la CEPR estableció unas medidas y objetivos específicos de desempeño mediante los cuales se atienden asuntos medulares como confiabilidad, satisfacción del cliente residencial y comercial, desempeño de las plantas de producción de energía, costos y eficiencia del sistema y las operaciones, apoderamiento de los clientes, servicios de apoyo a la red y metas ambientales.

Áreas y métricas de desempeño

La **investigación de desempeño atiende todas las áreas en las que la Autoridad necesita mejorar.** La CEPR investigará al menos seis áreas de desempeño: organización de la AEE, planificación, operaciones, adquisición de recursos, visibilidad y transparencia, y usos de expertos externos. Asimismo, el procedimiento incluirá una investigación profunda de las posibles acciones que puede realizar la AEE para mejorar su desempeño en acciones como: estímulo, seguimiento y presentación de información, gerencia organizacional, auditorías independientes, formación, supervisores y subcontratación de servicios operacionales.

La Autoridad proveyó unas métricas de desempeño con el propósito de que la corporación pública, la Comisión y las partes interesadas tuviesen un medio para medir transparentemente como la utilidad se está desempeñando en un número de áreas claves que son críticas para evaluar si su funcionamiento es satisfactorio, ha progresado o decaído. Las métricas de desempeño tienen varios componentes claves: la identificación de lo que se ha de medir, la herramienta de medición que se usó para evaluar el desempeño y el establecimiento de una meta de desempeño en esa categoría. La CEPR recomendó informes mensuales o anuales, sobre una serie de métricas adicionales que suplementan a los indicadores internos de la AEE. Los indicadores claves y métricas son para las áreas de: sistema general, transmisión y generación, servicio al cliente, financiamiento, planificación ambiental, operaciones, informática, recursos humanos, legal, manejo de energía renovable y demanda.