

**GOVERNMENT OF PUERTO RICO  
PUERTO RICO PUBLIC SERVICE REGULATORY BOARD  
PUERTO RICO ENERGY BUREAU**

<b>NEPR</b>  <b>Received:</b>  <b>Feb 11, 2022</b>  <b>8:12 PM</b>
--

IN RE: PERFORMANCE METRICS  
TARGETS FOR LUMA ENERGY SERVCO,  
LLC

CASE NO. NEPR-AP-2020-0025

**SUBJECT: Motion in Compliance with  
Order Submitting Summary in Spanish of  
LUMA's Revised Performance Metrics  
Targets**

**MOTION IN COMPLIANCE WITH ORDER SUBMITTING SUMMARY IN  
SPANISH OF LUMA'S REVISED PERFORMANCE METRICS TARGETS**

**TO THE HONORABLE PUERTO RICO ENERGY BUREAU:**

**COME** now LUMA Energy, LLC ("ManagementCo"), and LUMA Energy ServCo, LLC ("ServCo") (jointly "LUMA"), and respectfully state and request the following:

1. On January 14, 2022, the Puerto Rico Energy Bureau ("Energy Bureau") issued a Resolution and Order requiring LUMA to file by February 4, 2022, a summary in Spanish of LUMA's Revised Performance Metrics Targets ("January 14th Order").
2. On February 4, 2021, LUMA requested a brief extension of time until February 11, 2022, to submit the summary in Spanish of LUMA's Revised Proposed Performance Metrics Targets ("February 4<sup>th</sup> Request for Extension of Time"). In a Resolution and Order issued on February 9, 2022, this Energy Bureau granted LUMA's February 4<sup>th</sup> Request for Extension of Time.
3. In compliance with the January 14<sup>th</sup> Order, LUMA hereby submits a summary in Spanish of LUMA's Revised Performance Metrics Targets. *See* Exhibit 1. This summary in Spanish was prepared to facilitate review by the public of LUMA's Revised Performance Metrics

Targets and in furtherance of LUMA's commitment with transparency. It does not supersede the filing of LUMA's Revised Performance Metrics Targets submitted on September 24, 2021, that includes the revised Annex IX of the Puerto Rico Transmission and Distribution System Operation and Maintenance Agreement of June 22, 2020, which is the document that LUMA filed for consideration and approval by this Energy Bureau.

**WHEREFORE**, LUMA respectfully requests that the Energy Bureau **take** notice of the above and **deem** that LUMA complied with that portion of the January 14<sup>th</sup> Order that required LUMA to submit a Summary in Spanish of LUMA's Revised Performance Metrics Targets.

**RESPECTFULLY SUBMITTED.**

I hereby certify that we filed this motion using the electronic filing system of this Energy Bureau and that I will send an electronic copy of this motion to the attorneys for PREPA, Joannely Marrero-Cruz, [jmarrero@diazvaz.law](mailto:jmarrero@diazvaz.law); and Katuska Bolaños-Lugo, [kbolanos@diazvaz.law](mailto:kbolanos@diazvaz.law), the Office of the Independent Consumer Protection Office, Hannia Rivera Diaz, [hrivera@jrsp.pr.gov](mailto:hrivera@jrsp.pr.gov), and counsel for the Puerto Rico Institute for Competitiveness and Sustainable Economy ("ICSE"), Fernando Agrait, [agraitfe@agraitlawpr.com](mailto:agraitfe@agraitlawpr.com), counsel for the Colegio de Ingenieros y Agrimensores de Puerto Rico ("CIAPR"), Rhonda Castillo, [rhoncat@netscape.net](mailto:rhoncat@netscape.net), and counsels for Comité Diálogo Ambiental, Inc., El Puente de Williamsburg, Inc., Enlace Latino de Acción Climática, Alianza Comunitaria Ambientalista del Sureste, Inc., Coalición de Organizaciones Anti-Incineración, Inc., Amigos del Río Guaynabo, Inc., CAMBIO, Sierra Club and its Puerto Rico Chapter, and Unión de Trabajadores de la Industria Eléctrica y Riego (jointly, Puerto Rico Local and Environmental Organizations), [larroyo@earthjustice.org](mailto:larroyo@earthjustice.org), [rstgo2@gmail.com](mailto:rstgo2@gmail.com), [notificaciones@bufete-emmanuelli.com](mailto:notificaciones@bufete-emmanuelli.com), [pedrosaade5@gmail.com](mailto:pedrosaade5@gmail.com), [jessica@bufete-emmanuelli.com](mailto:jessica@bufete-emmanuelli.com); [rolando@bufete-emmanuelli.com](mailto:rolando@bufete-emmanuelli.com), [rmurthy@earthjustice.org](mailto:rmurthy@earthjustice.org), [flcaseupdates@earthjustice.org](mailto:flcaseupdates@earthjustice.org).

In San Juan, Puerto Rico, this 11<sup>th</sup> day of February 2022.



**DLA Piper (Puerto Rico) LLC**  
500 Calle de la Tanca, Suite 401  
San Juan, PR 00901-1969  
Tel. 787-945-9107  
Fax 939-697-6147

/s/Margarita Mercado Echegaray  
Margarita Mercado Echegaray  
RUA NÚM. 16,266  
[margarita.mercado@us.dlapiper.com](mailto:margarita.mercado@us.dlapiper.com)

*Exhibit 1*

Summary in Spanish of  
LUMA's Revised Performance Metrics Targets



# Resumen de Metas para las Métricas de Desempeño de LUMA

11 de febrero de 2022

# Resumen de Metas para las Métricas de Desempeño de LUMA

1

## Contenido

<b>Resumen del Anejo IX Revisado - Métricas de Desempeño</b> .....	<b>5</b>
General .....	5
Categorías de Desempeño .....	5
Métricas de Desempeño .....	5
Métricas de Desempeño de Eventos de Interrupciones Mayores (MOE, por sus siglas en inglés) .....	19
Monitoreo .....	24
<b>Plan General para Alcanzar las Metas de Métricas de Desempeño</b> .....	<b>25</b>
Servicio al Cliente .....	25
Técnico, Seguridad & Regulatorio .....	26
Desempeño Financiero .....	30

## Tablas

Tabla 2-1. Resumen de Categorías de Desempeño.....	5
Tabla 2-4. Encuesta de Satisfacción del Cliente J.D. Power (Clientes Residenciales).....	6
Tabla 2-5. Encuesta de Satisfacción del Cliente J.D. Power (Clientes Comerciales) .....	6
Tabla 2-6. Velocidad Promedio de Respuesta (minutos).....	7
Tabla 2-7. Tasa de Querellas de Clientes .....	7
Tabla 2-8. Tasa de Abandono.....	8
Tabla 2-9. Tasa de Incidentes Registrables de OSHA.....	9
Tabla 2-10. Fatalidades OSHA .....	10
Tabla 2-11. Tasa de Severidad OSHA.....	10
Tabla 2-12. Tasa OSHA DART .....	11
Tabla 2-13. Indicador de la Frecuencia de Interrupción Promedio (SAIFI).....	11
Tabla 2-14. Indicador de la Duración de Interrupción Promedio (SAIDI).....	12
Tabla 2-15. Inspecciones de Líneas de Distribución & Correcciones Dirigidas <sup>1</sup> .....	12
Tabla 2-16. Inspecciones de Líneas de Transmisión & Correcciones Dirigidas <sup>1</sup> .....	13
Tabla 2-17. Inspecciones de Subestación T&D & Correcciones Dirigidas <sup>1</sup> .....	13
Tabla 2-18. Presupuesto Operativo <sup>1</sup> .....	14
Tabla 2-19. Presupuesto de Capital: Con Fondos Federales <sup>1</sup> .....	15
Tabla 2-20. Presupuesto de Capital: Sin Fondos Federales <sup>1</sup> .....	16
Tabla 2-21. Periodo De Saldo De Clientes Pendientes De Cobro: Clientes en General.....	17
Tabla 2-22. Periodo de Saldo De Clientes Pendientes de Cobro: Clientes de Gobierno .....	18
Tabla 2-23. Horas Extra .....	19
Tabla 2-24. Resumen de Métricas de Desempeño en Evento de Interrupción Mayor .....	20
Tabla 2-25. Programa de Métricas de Desempeño en Evento de Interrupción Mayor.....	23
Tabla 2-26. Tarjeta de Puntuación de Métricas de Desempeño en Evento de Interrupción Mayor.....	24
Tabla 3-1. Proyectos Seleccionados Para Mejoras en Confiabilidad de Distribución .....	28
Tabla 3-2. Proyectos Seleccionados Para Mejoras en Cada Clase de Activos .....	28
Tabla 3-3. Muestras de Ahorros en Horas Extra .....	30

## Introducción

El 22 de junio de 2020, LUMA Energy LLC como ManagementCo y LUMA Energy Servco LLC Servco (LUMA), la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico (AEE) y la Autoridad de Alianzas Público-Privadas (P3A), suscribieron un Acuerdo de Operación y Mantenimiento (OMA, por sus siglas en inglés) bajo el cual LUMA opera y administra el sistema de transmisión y distribución de la AEE (Sistema T&D). Parte de los requisitos del OMA incluyen que el desempeño de LUMA será evaluado de acuerdo con un conjunto de Métricas de Desempeño, aprobadas inicialmente por la P3A, como administrador del OMA por parte del gobierno. El propósito de las métricas de desempeño es incentivar a LUMA a mejorar el servicio eléctrico en áreas específicas, consistente con la política pública de energía de Puerto Rico. El Negociado de Energía de Puerto Rico (el Negociado o NEPR) como el ente regulador independiente que supervisa al sector eléctrico en Puerto Rico, incluyendo a LUMA y PREPA, tiene la potestad de evaluar, confirmar o modificar y aprobar las métricas de desempeño de LUMA.<sup>1</sup>

### Alineación con misión y metas estratégicas de LUMA

LUMA entiende que un proceso deliberado, medurado e inclusivo sobre las métricas de desempeño ayudará a alinear a LUMA, como el operador del Sistema T&D, con los objetivos de la política pública de energía. LUMA estableció una misión y metas estratégicas para guiar los programas de mejora y priorizar sus actividades. Este marco estratégico de planificación se utilizó para alinear al presupuesto y Plan de Remediación del Sistema, que fueron aprobados por el Negociado, con los objetivos amplios de la política pública de Puerto Rico y con las necesidades del cliente. La misión y los metas estratégicas de LUMA se resumen a continuación:

### Nuestra misión para Puerto Rico

Reconstruir y transformar el sistema eléctrico para proveer un servicio sostenible, centrado en el cliente, confiable, resiliente, seguro y a precios razonables para todos los puertorriqueños.

**LA SEGURIDAD ES PRIORIDAD** - Reformar los estilos de trabajo, enfocados en una cultura de seguridad para nuestros empleados y la gente de Puerto Rico.

**MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE** - Transformar las operaciones para ofrecer un excelente servicio al cliente y electricidad confiable a precios razonables.

**RECONSTRUCCIÓN DEL SISTEMA Y RESILIENCIA** - Utilización efectiva de fondos federales para restaurar la red eléctrica y mejorar la resistencia de la infraestructura, que actualmente está muy vulnerable.

**EXCELENCIA OPERACIONAL** - Inspirar a los empleados a conseguir la excelencia operativa a través de nuevos sistemas, procesos y capacitación.

**TRANSFORMACIÓN ENERGÉTICA SOSTENIBLE** - Modernizar la red eléctrica para permitir la transformación energética sostenible.

LUMA formuló las metas de desempeño teniendo en cuenta la misión y las metas estratégicas, para apoyar el cumplimiento oportuno con la política pública y para impulsar los beneficios para el pueblo de Puerto Rico. Son parte del Anejo IX del OMA que fue desarrollado durante un periodo de negociación de 18 meses liderado por la P3A y su Comité de Alianza.

---

<sup>1</sup> El Reglamento 9137, Reglamento de Mecanismos de Incentivos Basados en Desempeño, promulgado por el Negociado aplica a las métricas de desempeño de las empresas eléctricas.

# Resumen de Metas para las Métricas de Desempeño de LUMA

## Roles en el sector eléctrico

Cabe destacar que como parte de las reformas promulgadas por la Ley 120 de 2018, Ley para Transformar el Sistema Eléctrico de Puerto Rico, las funciones de generación de energía eléctrica, por un lado, y de transmisión y distribución, por otro, se separan. Por tanto, LUMA no es dueña ni opera plantas de generación. La producción de energía la hace la AEE y los generadores privados. En este momento aproximadamente el 70 por ciento de la capacidad generadora de Puerto Rico es propiedad de la AEE. LUMA se desempeña como Operador del Sistema de Energía Mayorista de acuerdo con los Principios de Operación de Sistema, aprobados por el Negociado de Energía en el caso NEPR-MI-2021-0001. En este rol, LUMA hace los planes para el sistema eléctrico, coordina con otros participantes en el sistema (principalmente generadores) y por medio de su trabajo desde el Centro de Control, ejecuta el despacho económico del sistema en tiempo real, tomando en cuenta las restricciones de seguridad que puedan existir.

## Incentivo bajo el contrato

De acuerdo con el OMA, por su trabajo como operador del Sistema T&D, a LUMA se le paga una suma por sus servicios, por encima de los costos incurridos. Este pago tiene un componente fijo y otro variable y se le llama en el OMA, Pago de Incentivo.<sup>2</sup> Mientras el componente fijo del pago a LUMA fue determinado como resultado del proceso competitivo administrado por la P3A para seleccionar el operador del sistema de transmisión y distribución, el pago variable será calculado según el cumplimiento del operador con sus funciones con respecto a las métricas de desempeño.

## Periodo inicial de transición de LUMA

Antes de asumir la administración del Sistema T&D, LUMA realizó actividades de transición y planificación como parte de los Servicios del Período Inicial de Transición bajo el OMA. Como parte de los Servicios del Período Inicial de Transición, y en cumplimiento con las obligaciones de LUMA bajo la Sección 4.2(f) del OMA, LUMA revisó los procesos, datos y desempeños históricos de la AEE en cuanto a ciertas Métricas de Desempeño. El 29 de enero de 2021, LUMA presentó este análisis y recomendó Métricas Adicionales para consideración como parte del procedimiento NEPR-MI-2019-0007. En ese procedimiento, LUMA comentó lo siguiente con respecto al desempeño histórico de la AEE y el proceso de LUMA para establecer métricas.

El desempeño actual de la AEE está muy por debajo de los estándares de la industria. Establecer un conjunto robusto de Métricas de Desempeño comenzará a facilitar la transparencia y revertir patrones de desempeño negativos y alineará más a LUMA con la política pública – ante el inicio de Servicios de T&D bajo LUMA. Esto adelantará las metas claves de LUMA: Priorizar la seguridad, mejorar la satisfacción de los clientes; reconstrucción y resiliencia del sistema, excelencia operacional y transformación de energía sostenible.<sup>3</sup>

El Negociado de Energía determinó que luego de establecer métricas históricas y puntos de referencia para la AEE en el Caso Núm. NEPR-MI-2019-0007, consideraría las métricas de desempeño de LUMA en el caso NEPR-AP-2020-0025.

---

<sup>2</sup> Actualmente bajo el OMA debido al hecho que la AEE está en el proceso de quiebra del Título III de la Ley PROMESA, LUMA recibe sólo un pago fijo por sus servicios. Cuando la AEE salga del Título III, LUMA recibirá un pago fijo que ya está determinado más un pago de incentivo que es variable.

<sup>3</sup> Véase Comentarios de LUMA de las Métricas Históricas de Desempeño, sometidos el 5 de febrero de 2021 y enmendados el 8 de febrero de 2021, Caso NEPR-MI-2019-0007.

# Resumen de Metas para las Métricas de Desempeño de LUMA

## Contenido de este resumen

Este documento presenta las Métricas de Desempeño Revisadas de LUMA, las referencias, los niveles de desempeño mínimos y objetivos, y cumple con las obligaciones de LUMA bajo la Sección 4.2(f) del OMA. Se presenta también el Anejo IX revisado del OMA (en lo sucesivo, Anejo IX). Este trabajo se llevó a cabo principalmente como parte del Periodo Inicial de Transición provistos por LUMA bajo el OMA. Se suplementó con trabajo adicional desde que LUMA comenzó la operación del Sistema de T&D el 1 de junio de 2021.

Las Métricas de Desempeño propuestas que se presentan en este documento contienen los detalles relacionados con cada una, incluyendo objetivos, descripciones, cálculos, referencias de desempeño (baselines) y metas. Se presenta también un período de tiempo para cada Métrica de Desempeño.

En su petición del 24 de septiembre del 2021, LUMA respetuosamente solicitó que el Negociado de Energía de Puerto Rico apruebe el Anejo IX revisado, según expuesto en la Sección 2 de ese documento. Este documento incluye la misma información que el documento original en inglés del 24 de septiembre de 2021, en forma resumida y en el idioma español para conocimiento del público interesado. Es un instrumento para proveerle información al público.

Se somete este resumen en español en cumplimiento con la Resolución y Orden emitida por el Negociado de Energía fechada el 14 de enero de 2022, Caso NEPR-AP-2020-0025. Este resumen en español no es parte del récord administrativo evidenciario y no sustituye el texto original del documento de LUMA del 24 de septiembre de 2021 que incluye el Anejo IX revisado y que LUMA sometió para aprobación por el Negociado de Energía.

Por último, los planes para alcanzar las metas de desempeño propuestas se presentan con períodos de tiempos específicos. Debe destacarse que el diseño de los planes de LUMA se afecta en varios casos por la ausencia de datos de calidad. Los planes de implementación se desarrollaron basados en el peritaje de varios expertos de la materia, juicio profesional y conocimiento de los estándares de la industria. LUMA espera revisar y actualizar estos planes en el futuro para que reflejen información adicional y mejoras en la recopilación de datos y en el cálculo de métricas relevantes. Los planes de LUMA para el mejoramiento en las Métricas de Desempeño se reflejan en nuestra priorización de programas y finalmente en nuestros Presupuestos Iniciales. Eventos no previstos fuera del control de LUMA pueden afectar la habilidad de LUMA de alcanzar las Métricas de Desempeño propuestas.

## Resumen del Anejo IX Revisado - Métricas de Desempeño

Esta sección provee un Anejo IX revisado del OMA para la consideración y aprobación del NEPR.

### General

Para cada Año Contrato (Contract Year), LUMA será eligible para recibir un pago de incentivo financiero (Incentive Fee), basado en el desempeño de LUMA durante el Año Contrato. El desempeño de LUMA se medirá frente a las metas de desempeño esbozadas en las Métricas de Desempeño según descritas en este Anejo IX revisado (Métricas de Desempeño).

### Categorías de Desempeño

Las Métricas de Desempeño propuestas están listadas en la Tabla 2-1. Estas están agrupadas en tres categorías principales de Desempeño conforme al Anejo IX del OMA: Servicio al Cliente; Técnico, Seguridad & Regulatorio; y Desempeño Financiero. Similarmente, el Fondo de Incentivos se asignará a través de las Categorías de Desempeño, para alinear la compensación por incentivo de LUMA con las metas de desempeño.

Tabla 0-1. Resumen de Categorías de Desempeño

Categoría de Desempeño	Metas de Desempeño	Repartición del Fondo de Incentivos
Satisfacción del Cliente	Alcanzar un alto nivel de satisfacción del cliente a través de todas las clases de clientes.	25%
Técnico, Seguridad y Regulatorio	Operar una red eléctrica segura y confiable estando a la vez en cumplimiento con los reglamentos de seguridad.	50%
Desempeño Financiero	Cumplir con el Presupuesto Operativo aprobado, Presupuesto de Capital: Con Fondos Federales y Presupuesto de Capital: Sin Fondos Federales.	25%

### Métricas de Desempeño

#### Satisfacción del Cliente

#### 1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE J.D. POWER (CLIENTES RESIDENCIALES)

**Objetivo de Desempeño:** Incentivar un servicio al cliente adecuado.

**Descripción:** Encuesta a clientes por un tercero.

**Cálculo:** La métrica de Satisfacción de Clientes de J.D. Power evalúa seis factores: calidad de la energía y confiabilidad, precio, facturación y pago, ciudadanía corporativa, comunicaciones y servicio al cliente. La satisfacción del cliente se medirá dando seguimiento con encuestas en cuatro fases por año, para lo residencial, y en dos fases por año para lo comercial. La encuesta inicial fue completada y una referencia se estableció antes de comenzar con los informes comenzando en el Año Fiscal (AF) 2022.

# Resumen de Metas para las Métricas de Desempeño de LUMA

Tabla 0-2. Encuesta de Satisfacción del Cliente J.D. Power (Clientes Residenciales)

	Umbral de Objetivo	Nivel de Desempeño Mínimo	150%	125%	100%	50%	25%
Orden NEPR	N/A						
Referencia ("Baseline")	398						
Año 1	427	398	450	439	427	415	405
Año 2	455	427	480	468	455	440	430
Año 3	484	455	500	492	484	470	460

## 2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE J.D. POWER (CLIENTES COMERCIALES)

**Objetivo de Desempeño:** Incentivar un servicio al cliente adecuado.

**Descripción:** Encuesta a clientes por un tercero.

**Cálculo:** La métrica de Satisfacción de Clientes de J.D. Power evalúa seis factores: calidad de la energía y confiabilidad, precio, facturación y pago, ciudadanía corporativa, comunicaciones y servicio al cliente. La satisfacción del cliente se medirá dando seguimiento con encuestas en cuatro fases por año, para los clientes residenciales, y en dos fases por año para clientes lo comercial. La encuesta inicial fue completada y se estableció la referencia de desempeño, antes de iniciar los informes en el AF 2022.

Tabla 0-3. Encuesta de Satisfacción del Cliente J.D. Power (Clientes Comerciales)

	Umbral de Objetivo	Nivel de Desempeño Mínimo	150%	125%	100%	50%	25%
Orden NEPR	N/A						
Referencia ("Baseline")	345						
Año 1	380	345	415	400	380	370	355
Año 2	414	380	450	432	414	400	390
Año 3	449	414	475	462	449	435	425

## 3. VELOCIDAD PROMEDIO DE CONTESTACIÓN (MINUTOS)

**Objetivo de Desempeño:** Incentivar el servicio eficiente del centro de llamadas.

**Descripción:** La métrica de Velocidad Promedio de Contestación (ASA, por sus siglas en inglés) mide el tiempo de espera promedio desde el momento en que el cliente entra en la fila de llamadas hasta el momento en que un agente contesta la llamada.

**Cálculo:** Segundos de espera del Distribuidor Total de Llamadas Automáticas (ACD, por sus siglas en inglés) / total de llamadas contestadas.

Un ACD es un Sistema de telefonía que automáticamente distribuye llamadas de teléfono que entran a agentes disponibles, basado en datos entrados por el que llama a una Respuesta de Voz Interactiva (IVR, por sus siglas en ingles) y distribución de llamadas basado en destrezas, utilizando destrezas asociadas con agentes.

Los datos de referencia histórica ("baseline") de LUMA se derivan del AF2019 – marzo de 2020. Al evaluar si utilizar los datos del AF2019 o datos del AF2020, decidimos que el AF2020 no apoya una referencia confiable por las siguientes razones:

- Los datos actuales están únicamente disponibles por un periodo de 6 meses.

# Resumen de Metas para las Métricas de Desempeño de LUMA

- El ASA reportado varía significativamente de mes a mes debido a COVID y la incorporación de vendedores nuevos que se subcontratan.
- Hay una falta de visibilidad en tres sistemas de distribución de llamadas y exceso, que impide que LUMA calcule precisamente la referencia (“baseline”) de ASA.

Tabla 0-4. Velocidad Promedio de Contestación (minutos)

	Umbral de Objetivo	Nivel Mínimo de Desempeño	150%	125%	100%	50%	25%
Orden NEPR	8.3						
Referencia (“Baseline”)	10.0						
Año 1	9.0	9.7	4.5	6.8	9.0	9.3	9.6
Año 2	6.4	7.1	3.2	4.8	6.4	6.7	7.0
Año 3	5.8	6.4	2.9	4.4	5.8	6.1	6.3

## 4. TASA DE QUERELLAS DE CLIENTES

**Objetivo de Desempeño:** Incentivar un servicio al cliente efectivo.

**Descripción:** Esta métrica mide el número total de querellas iniciales de clientes que se registran con el Negociado de Energía bajo el legajo NEPR-QR. El Nivel de Desempeño Histórico se estableció basado en datos históricos de la AEE.

**Cálculo:** El valor anual se calcula tomando el número total de querellas iniciales dividido por la población total de clientes de la compañía de servicios eléctricos y entonces multiplicado por 100,000.

La referencia (“baseline”) de LUMA se calculó con datos del AF2019 – marzo 2020. Luego de una investigación adicional, LUMA determinó que el AF2020 no apoya una referencia (“baseline”) confiable debido a que:

- Los datos corrientes no están disponibles.
- La falta de visibilidad sobre de la tasa de respuesta, nos impide calcular con exactitud el nivel del servicio de referencia (“baseline”).

Tabla 0-5. Tasa de Quejas del Cliente

	Umbral de Objetivo	Nivel de Desempeño Mínimo <sup>1</sup>	150%	125%	100%	50%	25%
Orden NEPR	841						
Referencia (“Baseline”)	10.5						
Año 1	10.2	11.0	9.7	10.0	10.2	10.5	10.7
Año 2	10.0	10.8	9.5	9.8	10.0	10.3	10.5
Año 3	9.5	10.3	9.0	9.3	9.5	9.8	10.0

<sup>1</sup> Nótese que el Nivel de Desempeño Mínimo en los primeros años es peor que la referencia (“baseline”) para tomar en consideración el posible escenario de un aumento temporero de querella de clientes, debido a la gran posibilidad que el consumo de factura aumente, según mejore la medición, los datos del metro y la exactitud mejoren en facturación (los metros típicamente registran de menos cuando no funcionan apropiadamente).

# Resumen de Metas para las Métricas de Desempeño de LUMA

## 5. TASA DE ABANDONO

**Objetivo de Desempeño:** Incentivar un servicio eficiente del centro de llamadas.

**Descripción:** La métrica de Tasa de Abandono (ABD, por sus siglas en inglés) mide el porcentaje de personas que cuelgan la llamada (abandonan), mientras la llamada está aún en orden de espera para el ACD.

**Cálculo:** Total de llamadas que abandonaron en orden de espera / total de llamadas ofrecidas al orden de espera.

La referencia (“baseline”) se calculó utilizando los datos del AF2019 a marzo de 2020. Luego de un análisis adicional, LUMA decidió que utilizar datos del AF2020 no apoyaría una referencia (“baseline”) confiable debido a lo siguiente:

- Los datos corrientes sólo están disponibles por un periodo de 6 meses.
- El ABD reportado varía significativamente de mes a mes debido a COVID-19 y la incorporación de nuevos vendedores que se subcontratan.
- Hay una falta de visibilidad en tres sistemas separados de enrutamiento de llamadas y exceso, que impide que podamos calcular precisamente la referencia (“baseline”) ABD.

Tabla 0-6. Tasa de Abandono

	Objetivo de Umbral	Nivel Mínimo Requerido	150%	125%	100%	50%	25%
Orden NEPR							
Referencia (“Baseline”)							
Año 1	40.0%	45.0%	20.0%	30.0%	40.0%	41.0%	42.0%
Año 2	32.0%	35.0%	16.0%	24.0%	32.0%	33.0%	34.0%
Año 3	29.0%	34.0%	14.5%	22.0%	29.0%	31.0%	33.0%

## Técnico, Seguridad & Regulatorio

Las Métricas del Sistema de Confiabilidad de Desempeño Técnico se medirán y calcularán conforme al estándar IEEE 1366-2012, incluyendo los términos según definidos en dicho estándar. El cálculo de las Métricas de Desempeño Técnicas excluye (i) interrupciones asociadas con los días del Evento de Interrupción, utilizando el IEEE 2.5 Método Beta, (ii) interrupciones planificadas y (iii) interrupciones causadas por eventos de generación.

### Sobre las Métricas 1, 3, y 4 a continuación:

LUMA analizó los puntos de referencia en la Orden del Negociado de Energía y determinó que la Orden del Negociado de Energía no representa adecuadamente resultados recientes por las siguientes razones:

- La orden del Negociado está basada en las radicaciones de la AEE de métricas de desempeño trimestrales. Las métricas de desempeño trimestrales agregan los datos en relación con las actividades de transmisión, distribución y generación, y no son representativas de las actividades de LUMA (solo transmisión y distribución).
- Comenzando en enero de 2020, la AEE comenzó a excluir ciertos incidentes del registro de incidentes registrables de la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA, por sus siglas en inglés) y los incluyó en un informe interno conocido como ‘Casi-Casi.’ Según la información provista por la AEE a LUMA, algunos de los incidentes en el informe ‘Casi-Casi’ resultaron en días fuera del trabajo o tratamiento médico más allá de primeros auxilios. LUMA no

# Resumen de Metas para las Métricas de Desempeño de LUMA

pudo recibir confirmación de la AEE en cuanto a por qué estos incidentes se excluyeron del registro de incidentes registrables de OSHA.

Al excluir los incidentes 'Casi-Casi' e incluir operaciones de generación, todos los puntos de referencia Técnicos, de Seguridad y Regulatorios en la Orden del Negociado de Energía disminuyeron significativamente (de entre 19-31%). El excluir incidentes de operaciones de generación e incluir los incidentes 'Casi-Casi' no resulta en cambio a los aumentos significativos en los puntos de referencia (de 0 a +15%). Como resultado, LUMA propone mantener los puntos de referencias con ajustes para excluir incidentes de operaciones de generación e incluir incidentes relevantes 'Casi-Casi' conforme a la práctica de la industria y las directrices de OSHA. Los puntos de referencia y objetivos que LUMA propuso están incluidos en las siguientes tablas.

## 1. TASA DE INCIDENTES REGISTRABLES DE OSHA (OSHA IR)<sup>4</sup>

**Objetivo de Desempeño:** Incentivar la seguridad de los empleados.

**Descripción:** OSHA requiere que la Tasa de Incidentes Registrables se reporte anualmente. Un incidente registrable de OSHA es una lesión o enfermedad relacionada con el trabajo que resulta en una o más de las siguientes: muerte, días fuera del trabajo, trabajo restringido o transferencia a otro trabajo, tratamiento médico más allá de primeros auxilios, pérdida de consciencia o una lesión o enfermedad significativa diagnosticada por un médico u otro profesional de la salud licenciado. El nivel de referencia ("baseline") de desempeño se estableció utilizando los datos históricos de la AEE, además de un reporte interno titulado Casi Casi.

**Cálculo:** La métrica se calcula con el número total de casos de incidentes registrables en un periodo de tiempo establecido multiplicado por el factor de escala de OSHA<sup>5</sup> y dividido por el número total de horas laborables que la compañía registró durante ese periodo de tiempo.

Tabla 0-7. Tasa de Incidente Registrable de OSHA

	Objetivo de Umbral	Nivel de Desempeño Mínimo	150%	125%	100%	50%	25%
Orden NEPR			6.9				
Referencia ("Baseline")			8.75				
Año 1	6.56	7.88	5.68	6.12	6.56	7.00	7.44
Año 2	5.25	7.25	3.99	4.59	5.25	5.95	6.69
Año 3	4.20	6.67	2.79	3.45	4.20	5.06	6.02

## 2. FATALIDADES OSHA<sup>6</sup>

**Objetivo de Desempeño:** Incentivar la seguridad de los empleados.

**Descripción:** OSHA requiere que todas las fatalidades relacionadas con el empleo se reporten dentro de ocho (8) horas. El objetivo estándar de la industria es 0 fatalidades, lo cual ha determinado la Referencia ("Baseline") y Objetivos de Niveles de Desempeño.

**Cálculo:** Esta métrica mide el número de fatalidades reportables a OSHA (a saber, fatalidades de empleados que ocurren en el trabajo dentro de las jurisdicciones de OSHA).

<sup>4</sup> Según definido por OSHA.

<sup>5</sup> El factor de escala de OSHA es 200,000 y es igual a cien (100) empleados trabajando cuarenta (40) horas por semana, cincuenta (50) semanas del año.

<sup>6</sup> Según definido por OSHA.

# Resumen de Metas para las Métricas de Desempeño de LUMA

Tabla 0-8. Fatalidades OSHA

	Objetivo de Umbral	Nivel de Desempeño Mínimo	150%	125%	100%	50%	25%
Orden NEPR					0		
Referencia ("Baseline")					0		
Año 1	0	0	N/A	N/A	0	N/A	N/A
Año 2	0	0	N/A	N/A	0	N/A	N/A
Año 3	0	0	N/A	N/A	0	N/A	N/A

### 3. TASA DE SEVERIDAD OSHA<sup>7</sup>

**Objetivo de Desempeño:** Incentivar la seguridad de los empleados

**Descripción:** Se utiliza como una métrica para medir la severidad de las lesiones del lugar de trabajo. La Tasa de Severidad OSHA se utiliza comúnmente para medir el desempeño de seguridad a través de la industria de utilidades. La Tasa de Severidad OSHA considera el número total de días restringidos y tiempo de días perdidos, incurridos como resultado de una lesión relacionada al trabajo.

**Cálculo:** Esta métrica se calcula dividiendo el producto del número total de días de severidad (tanto días restringidos como tiempo perdido) y el factor escala de OSHA<sup>8</sup> entre el número total de horas de trabajo.

Tabla 0-9. Tasa de Severidad OSHA

	Objetivo de Umbral	Nivel de Desempeño Mínimo	150%	125%	100%	50%	25%
Orden NEPR					31.00		
Referencia ("Baseline")					58.03		
Año 1	49.32	53.38	43.52	46.42	49.32	52.23	53.38
Año 2	41.92	49.12	32.64	37.14	41.92	44.39	48.05
Año 3	35.64	45.19	24.48	29.71	35.64	37.74	43.25

### 4. DÍAS FUERA, RESTRINGIDOS Y TASA DE TRANSFERENCIA (DART)<sup>9</sup> OSHA

**Objetivo de Desempeño:** Incentivar la seguridad de los empleados.

**Descripción:** Se utiliza como métrica para medir la severidad de las lesiones en el lugar de trabajo. La Tasa OSHA DART se utiliza comúnmente para medir el desempeño de seguridad a través de la industria de utilidades. La Tasa OSHA DART considera el número total de casos de lesiones que resultaron en tiempo perdido, tiempo restringido o una transferencia del trabajo regular del empleado.

<sup>7</sup> Según definido por OSHA.

<sup>8</sup> El factor escala de OSHA es 200,000 y es igual a cien (100) empleados trabajando cuarenta (40) horas por semana, cincuenta (50) semanas del año.

<sup>9</sup> Según definido por OSHA.

# Resumen de Metas para las Métricas de Desempeño de LUMA

**Cálculo:** Esta métrica se calcula dividiendo el producto del número total de Casos DART (casos de lesiones OSHA que han perdido tiempo y días, días restringidos o que resultan en una transferencia de trabajo) y el factor escala OSHA<sup>10</sup> por el número total de horas de trabajo.

**Tabla 0-10. Tasa OSHA DART**

	Objetivo de Umbral	Nivel Mínimo de Desempeño	150%	125%	100%	50%	25%
Orden NEPR				4.80			
Referencia ("Baseline")				6.85			
Año 1	5.14	6.17	4.45	4.80	5.13	5.48	5.82
Año 2	4.11	5.67	3.12	3.60	4.11	4.66	5.24
Año 3	3.29	5.22	2.18	2.70	3.29	3.96	4.72

## 5. INDICADOR DE LA FRECUENCIA DE INTERRUPCIÓN PROMEDIO (SAIFI)<sup>11</sup>

**Objetivo de Desempeño:** Incentivar confiabilidad del sistema.

**Descripción:** Esta métrica indica cuán seguido el cliente promedio experimenta una interrupción sostenida<sup>12</sup> por un periodo de tiempo predefinido.

**Cálculo:** Esta métrica se calcula dividiendo el número total de clientes interrumpidos entre el número total de clientes a los que se le provee servicios. Cada interrupción sostenida<sup>13</sup> que tiene un cliente específico, cuenta para el total en el numerador.

**Tabla 0-11. Indicador de la Frecuencia de Interrupción Promedio (SAIFI)**

	Objetivo de Umbral	Nivel Mínimo de Desempeño	150%	125%	100%	50%	25%
Orden NEPR				10.6			
Referencia ("Baseline")				10.6			
Año 1	9.8	10.4	8.2	8.9	9.8	10.0	10.2
Año 2	8.5	10.1	6.8	7.5	8.5	8.9	9.5
Año 3	7.4	9.8	5.8	6.6	7.4	8.2	9.0

## 6. INDICADOR DE LA DURACIÓN DE INTERRUPCIÓN PROMEDIO (SAIDI)<sup>14</sup>

**Objetivo de Desempeño:** Incentivar la confiabilidad del sistema.

**Descripción:** Esta métrica indica la duración total de interrupción para el cliente promedio durante un periodo de tiempo predefinido.

<sup>10</sup> El factor escala de OSHA es 200,000 y es igual a cien (100) empleados trabajando cuarenta (40) horas por semana, cincuenta (50) horas del año.

<sup>11</sup> Institute of Electrical and Electronics Engineers, Inc., IEEE Guide for Electric Power Distribution Reliability Indices IEEE Std. 1366™-2012, mayo de 2012, página 5.

<sup>12</sup> "Cualquier interrupción no clasificada como parte de un evento momentario. Es decir, cualquier interrupción que dura más de cinco minutos." Ibid., página 4.

<sup>13</sup> Ibid.

<sup>14</sup> The Institute of Electrical and Electronics Engineers, Inc., IEEE Guide for Electric Power Distribution Reliability Indices IEEE Std. 1366™-2012, mayo de 2012, página 5.

# Resumen de Metas para las Métricas de Desempeño de LUMA

**Cálculo:** Esta métrica se calcula sumando la duración de cada interrupción y el número de clientes afectados por esa interrupción, para todas las interrupciones sostenidas<sup>15</sup> durante el tiempo de medición y entonces se divide con el número total de clientes a los que se les provee servicios.

**Tabla 0-12. Indicador de la Duración de Interrupción Promedio (SAIDI)**

	Objetivo de Umbral	Nivel Mínimo de Desempeño	150%	125%	100%	50%	25%
Orden NEPR			1,243				
Referencia (“Baseline”)			1,243				
Año 1	1,119	1,212	870	994	1,119	1,150	1,181
Año 2	932	1,155	684	808	932	1,007	1,081
Año 3	746	1,118	497	622	746	870	994

## 7. DISTRIBUCIÓN DE INSPECCIONES DE LÍNEA Y CORRECCIONES DIRIGIDAS

**Objetivo de Desempeño:** Incentivar la seguridad del Sistema y proveer datos para tomar decisiones sobre mejoras efectivas de confiabilidad, mantenimiento predictivo, capacidad de “hosting” de circuito y actualizaciones de resiliencia.

**Descripción:** La métrica de Distribución de Inspecciones de Línea y Correcciones Dirigidas evaluará la integridad física de los postes, estructuras, componentes y equipo, proveyendo datos para desarrollar una clasificación de salud en general para identificar asuntos serios de seguridad, ya sea al público o al trabajador, a los cuales LUMA les prestará máxima prioridad.

**Cálculo:** Número de líneas de distribución (circuitos) inspeccionados con resultados registrados en una base de datos y hallazgos Categoría 0 y Categoría 1, serán incorporados en un plan dentro de 60 días de identificación para ser atendidos. El plan considerará un acercamiento coordinado a la remediación, basado en la severidad y riesgo, conforme a los objetivos definidos en el Marco de Referencia de Transformación de Recuperación de LUMA.

**Tabla 0-13. Inspecciones & Correcciones Dirigidas de la Línea de Distribución<sup>1</sup>**

	Objetivo de Umbral	Nivel Mínimo de Desempeño	150%	125%	100%	50%	25%
Orden NEPR			N/A				
Referencia			N/A				
Año 1	106	16	159	133	106	53	27
Año 2	370	56	555	463	370	185	93
Año 3	68	103	1,031	859	687	344	172

<sup>1</sup> Los números mostrados son cumulativos de año a año. Hay actualmente un total de 1,057 circuitos de distribución.

## 8. INSPECCIONES DE LÍNEAS DE TRANSMISIÓN Y CORRECCIONES DIRIGIDAS

**Objetivo de Desempeño:** Incentivar la seguridad del sistema y proveer datos para tomar decisiones sobre mejoras efectivas de confiabilidad, mantenimiento predictivo, capacidad de “hosting” de circuito y actualizaciones de resiliencia.

<sup>15</sup> “Cualquier interrupción no clasificada como parte de un evento momentáneo. Es decir, cualquier interrupción que dura más de cinco minutos.” Ibid., página 4.

# Resumen de Metas para las Métricas de Desempeño de LUMA

**Descripción:** La métrica de Inspecciones de Líneas de Transmisión y Correcciones Dirigidas evaluará la integridad física de los postes, estructuras, componentes y equipo; proveyendo datos para desarrollar una clasificación general sobre el estado de las líneas de transmisión, para identificar asuntos serios de seguridad para el público o los trabajadores, a los cuales LUMA les prestará la mayor prioridad.

**Cálculo:** Número de líneas de transmisión inspeccionadas con resultados registrados en una base de datos y los hallazgos Categoría 0 y Categoría 1, serán incorporados en un plan dentro de 60 días de la identificación para ser atendidos. Ese plan considerará un enfoque coordinado de remediación, basado en la severidad y riesgo, conforme a los objetivos definidos en el Marco de Referencia de Transformación de Recuperación de LUMA.

**Tabla 0-14. Inspecciones & Correcciones Dirigidas de la Línea de Transmisión<sup>1</sup>**

	Objetivo de Umbral	Nivel de Desempeño Mínimo	150%	125%	100%	50%	25%
Orden NEPR							
Referencia ("Baseline")							
Año 1	26	4	39	33	26	13	7
Año 2	91	14	137	114	91	46	23
Año 3	169	25	254	211	169	85	43

<sup>1</sup> Los números mostrados son cumulativos de año a año. Hay actualmente un total de 260 circuitos de transmisión.

## 9. INSPECCIONES DE SUBESTACIÓN T&D & CORRECCIONES DIRIGIDAS

**Objetivo de Desempeño:** Incentivar la seguridad del Sistema y proveer datos para tomar decisiones sobre mejoras efectivas de confiabilidad, mantenimiento predictivo, capacidad "hosting" de circuito y actualizaciones de resiliencia.

**Descripción:** La métrica de Inspecciones de Subestación T&D y Correcciones Dirigidas evaluará la integridad física de las estructuras, componentes y equipo, proveyendo datos para desarrollar una clasificación general sobre el estado de las subestaciones y para identificar asuntos serios de seguridad, para el público o los trabajadores, a los cuales LUMA les prestará la mayor prioridad.

**Cálculo:** Número de subestaciones T&D inspeccionadas con resultados registrados en una base de datos y los hallazgos Categoría 0 y Categoría 1, serán incorporados en un plan dentro de 60 días de su identificación para atenderlos. Ese plan considerará un enfoque coordinado de remediación basado en la severidad y riesgo, conforme a los objetivos definidos en el Marco de Referencia de Transformación de Recuperación de LUMA.

**Tabla 0-15. Inspecciones de Subestaciones T&D & Correcciones Dirigidas <sup>1</sup>**

	Objetivo de Umbral	Nivel de Desempeño Mínimo	150%	125%	100%	50%	25%
Orden NEPR							
Referencia ("Baseline")							
Año 1	39	6	59	49	39	20	10
Año 2	137	21	206	171	137	69	34
Año 3	255	38	383	319	255	128	64

<sup>1</sup> Los números mostrados son cumulativos de año a año. Hay actualmente un total de 392 subestaciones.

# Resumen de Metas para las Métricas de Desempeño de LUMA

## Desempeño Financiero

### 1. PRESUPUESTO OPERACIONAL

**Objetivo de Desempeño:** Incentivar la administración costo efectiva.

**Descripción:** Mide la habilidad de permanecer dentro del presupuesto.

**Cálculo:** Esta métrica será evaluada como gastos operacionales reales para un año fiscal (AF) específico, divididos entre el presupuesto operacional de Transmisión y Distribución (T&D) aprobado para el mismo AF en el que fueron incurridos. Según se define en la Sección 7.3(b) del OMA, los Presupuestos incluyen 2% de gastos en exceso. Las enmiendas al Presupuesto, según definidas en los incisos (i) al (iv) de la Sección 7.4 y 14.5(e) del OMA, se entenderán incluidas en los presupuestos inicialmente aprobados (denominador) para propósitos de este cálculo. Además, cualesquiera fondos girados de la Cuenta de Reserva de Evento de Interrupción y de la Cuenta de Reserva de Contingencia, no contribuyen a esta métrica, ya que tienen requisitos específicos. LUMA propone que cualquier enmienda al presupuesto aprobado para asuntos fuera del control de LUMA, permita ajustar el denominador de la métrica de presupuesto por la misma cantidad. También se propone que cualesquiera ajustes financieros o correcciones hechas a los libros históricos y récords del año pre-fiscal de la AEE 2022, se excluyan del cálculo.

Mientras que los datos de AF2020 que la AEE sometió demuestran un 80.4% de referencia (“baseline”), LUMA permanece en 100% del presupuesto. Como esto se sufraga por la orden de tarifas (“rate order”), está en los mejores intereses de los clientes que LUMA utilice los fondos apropiadamente para construir una compañía de servicios eléctricos más fuerte y resiliente.

Tabla 0-16. Presupuesto Operacional<sup>1</sup>

	Objetivo de Umbral	Nivel de Desempeño Mínimo	150%	125%	100%	50%	25%
Orden NEPR	80.4%						
Referencia (“Baseline”)	100% del Presupuesto Operativo						
Año 1	100% del Presupuesto Operacional Aprobado T&D	100% del Presupuesto Operacional Aprobado T&D	N/A	N/A	Menos que o igual a 100%	N/A	N/A
Año 2	100% del Presupuesto Operacional Aprobado T&D	100% del Presupuesto Operacional Aprobado T&D	N/A	N/A	Menos que o igual a 100%	N/A	N/A
Año 3	100% del Presupuesto Operacional Aprobado T&D t	100% del Presupuesto Operacional Aprobado T&D	N/A	N/A	Menos que o igual a 100%	N/A	N/A

<sup>1</sup> Conforme a la Sección 7.3(b) del OMA, cada Presupuesto incluye Gastos en Exceso, definidos como gastos por costos indefinidos en una cantidad igual hasta dos por ciento (2%) de la cantidad del Presupuesto. Los gastos en exceso deben de otro modo cumplir con la Orden de Tarifas aplicable. Cualesquiera gastos en exceso incurridos por LUMA se tratan como gastos que se transfieren “Pass Through” T&D y como si se hubiesen presupuestado inicialmente. Cada referencia en el OMA a un Presupuesto o Presupuesto “Default”, incluye gastos en exceso hasta donde estos se hayan incurrido.

### 2. PRESUPUESTO DE CAPITAL: CON FONDOS FEDERALES

**Objetivo de Desempeño:** Incentivar el manejo efectivo de costos en proyectos con fondos federales.

**Descripción:** Mide la habilidad de permanecer dentro del presupuesto.

# Resumen de Metas para las Métricas de Desempeño de LUMA

**Cálculo:** Esta métrica será evaluada como gastos de capital con Fondos Federales para un año fiscal, según incurridos, dividido por el Presupuesto de Capital con Fondos Federales para el mismo año fiscal. Según se define en la Sección 7.3(b) del OMA, los Presupuestos incluyen 2% de gastos en exceso. Enmiendas de presupuesto, según definidas en los incisos (i) al (iv) de la Sección 7.4 y 14.5(e) del OMA, se entenderá que están incluidas en los Presupuestos inicialmente aprobados (denominador) para propósitos de este cálculo. Además, cualesquiera fondos girados de la Cuenta de Reserva de Evento de Interrupción y de la Cuenta de Reserva de Contingencia no contribuyen a esta métrica, ya que tienen requisitos específicos.

**Tabla 0-17. Presupuesto de Capital: Con Fondos Federales<sup>1</sup>**

	Objetivo de Umbral	Nivel Mínimo de Desempeño	150%	125%	100%	50%	25%
Orden NEPR	N/A						
Referencia ("Baseline")	N/A						
Año 1	100% del Gasto Capital Aprobado AF22	100% del Gasto Capital Aprobado AF22	N/A	N/A	Menos que o igual a 100%	N/A	N/A
Año 2	100% del Gasto Capital Aprobado AF23	100% del Gasto Capital Aprobado AF23	N/A	N/A	Menos que o igual a 100%	N/A	N/A
Año 3	100% del Gasto Capital Aprobado AF24	100% del Gasto Capital Aprobado AF24	N/A	N/A	Menos que o igual a 100%	N/A	N/A

<sup>1</sup> Conforme a la Sección 7.3(b) de OMA, cada Presupuesto incluye gastos en exceso, definidos como gastos por costos indefinidos en una cantidad igual hasta dos por ciento (2%) de la cantidad total del Presupuesto. Los gastos en exceso deben de otro modo cumplir con la Orden de Tarifas aplicable. Cualesquiera gastos en excesos incurridos por LUMA se tratan como Gastos que se Transfieren ("Pass-Through") de T&D y como si se hubiesen presupuestado inicialmente. Cada referencia en el OMA a un Presupuesto a Presupuesto "Default", incluye gastos en exceso hasta donde estos se hayan incurrido.

## 3. PRESUPUESTO DE CAPITAL: SIN FONDOS FEDERALES

**Objetivo de Desempeño:** Incentivar el manejo de costo efectivo de Capital Sin Fondos Federales.

**Descripción:** Mide la habilidad de permanecer dentro de un presupuesto.

**Cálculo:** Esta métrica será evaluada como Gastos de Capital Sin Fondos Federales para un año fiscal, según incurridos, dividido por Presupuesto de Capital Sin Fondos Federales aprobado para el mismo año fiscal. Según se define en la Sección 7.3(b) del OMA los Presupuestos incluyen 2% de gastos en exceso. Las enmiendas de presupuesto, según definidas en los incisos en (i) al (iv) de la Sección 7.4 y 14.5(e) del OMA, se entenderá que están incluidas en los Presupuestos inicialmente aprobados (denominador) para propósitos de este cálculo. Además, cualesquiera fondos girados de la Cuenta de Reserva de Evento de Interrupción y de la Cuenta de Reserva de Contingencia no contribuyen a esta métrica, ya que tienen requisitos específicos.

La AEE ha gastado menos de lo previsto en sus gastos de capital sin fondos federales recientemente, lo que ha exacerbado el deterioro de la resiliencia del Sistema T&D. Es la intención de LUMA gastar toda su cantidad presupuestada para asistir en estabilizar el Sistema T&D y ciertas otras líneas de capital que apoyan ese esfuerzo. LUMA tiene la intención de que los fondos financiados por clientes para gastos de capital se usen completamente para continuar mejorando la compañía de servicios eléctricos.

# Resumen de Metas para las Métricas de Desempeño de LUMA

Tabla 0-18. Presupuesto de Capital: Sin Fondos Federales <sup>1</sup>

	Objetivo de Umbral	Nivel de Desempeño Mínimo	150%	125%	100%	50%	25%
Orden NEPR	6.6%						
Referencia ("Baseline")	100% del Presupuesto de Capital: Sin Fondos Federales Aprobado para el Año Fiscal 2022						
Año 1	<100% del Gasto Capital Aprobado AF22	100% del Gasto Capital Aprobado AF22	N/A	N/A	Menos de o igual a 100%	N/A	N/A
Año 2	<100% del Gasto Capital Aprobado AF23	100% del Gasto Capital Aprobado AF23	N/A	N/A	Menos de o igual a 100%	N/A	N/A
Año 3	<100% del Gasto Capital Aprobado AF24	100% del Gasto Capital Aprobado AF24	N/A	N/A	Menos de o igual a 100%	N/A	N/A

<sup>1</sup> Conforme a la Sección 7.3(b) de OMA, cada Presupuesto incluye gastos en exceso, definidos como gastos por costos indefinidos en una cantidad igual hasta dos por ciento (2%) de la cantidad del Presupuesto. Los gastos en exceso deben de otro modo cumplir con la Orden de Tarifas aplicable. Cualesquiera gastos en excesos incurridos por LUMA se tratan como gastos que se transfieren ("Pass-Through") de T&D y como si se hubiesen presupuestado inicialmente. Cada referencia en el OMA a un Presupuesto a Presupuesto Default incluye gastos en exceso hasta donde éstos se hayan incurrido.

## 4A. PERÍODO MEDIO DE COBRO (PMC): CLIENTES EN GENERAL

**Objetivo de Desempeño:** Incentivar los esfuerzos de crédito y cobros efectivos.

**Descripción:** Esta métrica es una medida de la habilidad de cobrar el pago de la facturación general de clientes.

**Cálculo:** El PMC de los Clientes en General se calcula dividiendo la cantidad de fin de año de las cuentas pendientes de pago de los clientes en general, entre el valor total de fin de año de las compras a crédito ("credit sales") de los clientes en general, multiplicando el resultado por el número de días en ese año. La "Reserva de Incobrables", que actualmente se incluye en el cálculo de PMC en el informe mensual de Finanzas de la AEE (MOR) de estados financieros a la Junta de Gobierno de la AEE, no se incluirá en los cálculos de PMC de LUMA. El segmento de clientes en general representa todas las cuentas no gubernamentales incluyendo cuentas residenciales, comerciales e industriales.

Datos de agosto de 2017 – julio de 2020 se analizaron para determinar una referencia ("baseline") apropiada. Basado en análisis de datos de los últimos 36 meses y considerando el impacto de factores externos como el huracán María y las restricciones de COVID, el periodo de tiempo de mayo 2019 a febrero 2020 es el más estable y no afectado, de actividad de cobro de los Clientes en General. La referencia ("baseline") propuesta para Clientes en General es el promedio de 131 días durante este período.

**Consideraciones Especiales:** Hay situaciones fuera del control del equipo de Experiencia al Cliente de LUMA que pueden impactar negativamente el desempeño del PMC y por tanto merecen consideración especial. Para éstas o circunstancias similares, la propuesta es mitigar o reevaluar la referencia ("baseline") y objetivos de desempeño del PMC:

- **Moratoria de Pago:** Alivio por Moratorias de cobro de cortar servicios por no-pago. Las órdenes de Gobierno para moratorias de cobro y de cortar por no pago impactan negativamente la habilidad de LUMA de llevar a cabo procesos normales de cobro y manejar el PMC. LUMA debe

# Resumen de Metas para las Métricas de Desempeño de LUMA

ser relevada de esta métrica durante periodos de moratoria y por 3-6 meses tras el levantamiento de la moratoria ya que es un indicador de rastreo.

- Datos de la AEE: Mitigar el cambio en los cálculos financieros de la AEE. Si el departamento de finanzas de la AEE cambia cualquiera de los datos fundamentales o cálculos involucrados en el M-8 o los informes MOR Pagina 12, puede ser que las referencias (“baseline”) y los objetivos de desempeño tengan que ajustarse en conformidad (Por ejemplo, en enero de 2020, el departamento Finanzas de la AEE cambió el modo de calcular A/R del Gobierno para el informe MOR. El cambio resultó en un aumento en el PMC de Gobierno de 572 días. Esto fue un cambio de contabilidad solamente y no reflejó un cambio material subyacente en el negocio).
- Datos Nuevos o Incorrectos: Mitigar la imprecisión en los datos. Todos los cálculos, referencias (“baseline”) y objetivos de desempeño del PMC, pueden tener que ser reevaluados y ajustados de conformidad, si se identifican en las Cuentas Por Cobrar sin Auditar de la AEE errores materiales o diferencias; o ante la implementación de nuevos análisis u otros descubrimientos en datos o procesos del PMC.

Tabla 0-19. Período Medio de Cobro: Clientes en General

	Objetivo de Umbral	Nivel Mínimo de Desempeño	150%	125%	100%	50%	25%
Orden NEPR			132				
Referencia <sup>1</sup> (“Baseline”)			131				
Año 1	128	148	119	122	128	135	138
Año 2	126	145	116	120	126	132	135
Año 3	123	142	114	117	123	129	132

<sup>1</sup> La Referencia (“Baseline”) de LUMA se calculó usando el Informe Financiero de la AEE (M-8) utilizando AF2019.

## 4B. PERÍODO MEDIO DE COBRO (PMC): CLIENTES DE GOBIERNO

**Objetivo de Desempeño:** Incentivar los esfuerzos de crédito y cobros efectivos.

**Descripción:** Esta métrica es una medida de la habilidad de cobrar facturas del gobierno.

**Cálculo:** El DSO del Gobierno se calcula dividiendo la cantidad de fin de año de las cuentas por cobrar del Gobierno por el valor total de ventas a crédito (“credit sales”) del gobierno a fin de año y multiplicando el resultado por el número de días en ese año. La “Reserva de Incobrables”, la cual se incluye actualmente en el cálculo PMC en el informe mensual de Finanzas de la AEE (MOR) de informes financieros a la Junta de Gobierno de la AEE, no se incluirá en los cálculos de LUMA PMC. Esta métrica reflejará el impacto de los cobros de gobierno, incluyendo instalaciones de servicio crítico según se define en la Ley de Transformación de Energía y Alivio, Ley 57-2014, según enmendada por la Ley de Política Pública Energética, Ley 17-2019, y Contribución en lugar de Impuestos (CILT, por sus siglas en inglés).

Los datos de agosto de 2017 a -julio de 2020 se analizaron para determinar la referencia (“baseline”) apropiada. Debido a un cambio material de contabilidad del Departamento de Finanzas de la AEE en el 2020, el período de tiempo de marzo a julio 2020 es el periodo más apropiado para establecer una Referencia (“baseline”) de PMC de Gobierno. El Punto de Referencia propuesto para el PMC de Gobierno es el promedio de 754 días durante este periodo.

**Consideraciones Especiales:** Hay situaciones fuera del control del equipo de Experiencia al Cliente de LUMA que pueden impactar negativamente el desempeño de PMC y por tanto merecen consideración

# Resumen de Metas para las Métricas de Desempeño de LUMA

especial. Para éstas o circunstancias similares, la propuesta es mitigar o reevaluar la referencia (“baseline”) y objetivos de desempeño del PMC:

- Las órdenes de Gobierno para moratorias de cobro y cortar servicios por no pago, impactan negativamente la habilidad de LUMA de llevar a cabo procesos normales de cobro y manejar el PMC. LUMA debe ser relevada de esta métrica durante períodos de moratoria y por 3 a 6 meses tras el levantamiento de la moratoria ya que es un indicador de rastreo.
- Datos de AEE: Mitigar el cambio en los cálculos financieros de la AEE. Si el Departamento de Finanzas de la AEE cambia cualquiera de los datos fundamentales o cálculos involucrados en M-8 o los informes MOR Página 12, puede ser que las referencias (“baseline”) y los objetivos de desempeño tengan que ajustarse en conformidad (Por ejemplo, en enero de 2020, el Departamento de Finanzas de la AEE cambió el modo de calcular A/R del Gobierno para el informe MOR. El cambio resultó en un aumento en el PMC de Gobierno de 572 días. Esto fue un cambio de contabilidad solamente y no reflejó un cambio material subyacente en el negocio.)
- Datos Nuevos o Incorrectos: Mitigar la imprecisión en los datos. Todos los cálculos, referencias (“baseline”) y objetivos de desempeño del PMC, pueden tener que ser reevaluados y ajustados de conformidad, si se identifican en las Cuentas Por Cobrar sin Auditar de la AEE errores materiales o diferencias; o ante la implementación de nuevos análisis u otros descubrimientos en datos o procesos del DSO.

Tabla 0-20. Período Medio De Cobro: Clientes de Gobierno

	Objetivo de Umbral	Nivel Mínimo de Desempeño	150%	125%	100%	50%	25%
Orden NEPR			619				
Referencia (“Baseline”) <sup>1</sup>			754				
Año 1	739	850	684	702	739	776	794
Año 2	724	833	670	688	724	760	778
Año 3	709	815	656	674	709	745	762

<sup>1</sup> La Referencia de LUMA se calculó utilizando el Informe Financiero de la AEE (M-8) usando el AF 2019.

## 5. HORAS EXTRA

**Objetivo de Desempeño:** Incentivar gastos de nómina eficientes.

**Descripción:** Esta métrica mide la habilidad de la compañía de servicios eléctricos de manejar gastos laborales.

**Cálculo:** La cantidad de gastos de horas extra divididos por la cantidad total no exenta de gastos de compensación base, expresados en términos porcentuales.

# Resumen de Metas para las Métricas de Desempeño de LUMA

Tabla 0-21. Horas Extra

	Objetivo de Umbral	Nivel de Desempeño Mínimo	150%	125%	100%	50%	25%
Orden NEPR	N/A						
Referencia ("Baseline")	23% del Total de la Compensación Base No Exenta						
Año 1	20% del Total de la Compensación Base No Exenta	23% del Total de la Compensación Base No Exenta	Menos de o Igual a 18%	19%	20%	21%	22%
Año 2	19% del Total de la Compensación Base No Exenta	22% del Total de la Compensación Base No Exenta	Menos de o Igual a 17%	18%	19%	20%	21%
Año 3	18% del Total de la Compensación Base No Exenta	21% del Total de la Compensación Base No Exenta	Menos de o Igual a 16%	17%	18%	19%	20%

## Métricas de Desempeño de Eventos de Interrupciones Mayores (MOE, por sus siglas en inglés)

La tarjeta de puntuación resultados (scorecard) del MOE asigna métricas y puntos a tres categorías: Preparación, Respuesta Operativa y Comunicaciones. Las tres categorías tienen la intención de capturar las actividades claves asociadas con un Evento de Interrupción Mayor. Las métricas de Preparación se enfocan en las actividades de la compañía de servicios eléctricos en anticipación a un evento de interrupción significativo. La segunda categoría, Respuesta Operativa, evalúa el desempeño de la utilidad cuando un evento de interrupción significativo está ocurriendo y durante el periodo de recuperación después del evento, hasta que se reestablece el servicio normal. La tercera categoría, Comunicaciones, evalúa la habilidad de la utilidad de recibir y diseminar información sobre el evento de interrupción y sobre el proceso de recuperación. Las métricas específicas y asignación de puntos bajo cada categoría se esbozan en la tarjeta tabla de puntuación resultados de MOE (Ver, Tabla 2-24).

Evento de Interrupción Mayor se define a continuación:

“Evento de Interrupción Mayor” significa un evento que tiene como resultado; (i) al menos doscientos cinco mil (205,000) Clientes T&D experimenten interrupciones de servicios por más de 15 minutos (ii) o en cualquier momento durante el evento, haya mil quinientos ( $\geq 1,500$ ) o más, eventos de interrupción activos para el Sistema T&D, que son rastreados en el Sistema de Manejo de Interrupciones (OMS, por sus siglas en inglés). El evento de interrupción mayor se considera continuo siempre y cuando las interrupciones/apagones continúen por encima de las cantidades acumulativas mencionadas, en cada caso por un periodo de veinticuatro horas o más ( $\geq 24$ ) y sean causadas por un acto de Dios. Si tal acto de Dios es un ciclón tropical, este ciclón tropical debe ser designado como tormenta tropical o huracán con nombre, por el Servicio Nacional de Meteorología de los Estados Unidos de América (NWS, por sus siglas en inglés); o un Estado de Emergencia declarado por el Gobierno de Puerto Rico. El evento de interrupción mayor se entenderá que ha acabado cuando el número cumulativo de clientes T&D que experimentan interrupciones de servicios este por debajo de diez mil (10,000), por un periodo continuo de ocho (8) horas.

El Evento de Interrupción Mayor debe categorizarse según lo siguiente:

Categorías de Evento: Los eventos se categorizan basados en las proyecciones de impacto y la revisión post-evento basada en el impacto real, a medirse desde el comienzo de la respuesta operativa (tras

# Resumen de Metas para las Métricas de Desempeño de LUMA

haber pasado el evento y cuando sea físicamente seguro despachar equipos) hasta cuando menos de diez mil (<10,000) Clientes T&D permanecen con servicios interrumpidos por más de 8 horas, según lo siguiente:

- 3 a 5 días
- 5 a 10 días
- Más de 10 días

La Sección 7.1 (c)(vi) (Tarifa de Servicio – Tarifa de Incentivo) del OMA dispone que si hay cualquier Evento de Interrupción Mayor (incluyendo, para evitar dudas, un Evento de Interrupción Mayor que es un Evento de Fuerza Mayor) que le impide al Operador alcanzar una o más de las Métricas de Desempeño, el Operador tendrá derecho a devengar la Tarifa de Incentivo por el período en el que tal Evento de Interrupción Mayor continúe siempre y cuando, y en la medida en que el Operador logre las Métricas de Desempeño de Interrupción Mayor durante tal período de tiempo.

LUMA propone las Métricas de Desempeño de Evento de Interrupción Mayor, con las descripciones, puntos base, y peso efectivo esbozadas en la Tabla 2-24 abajo.

**Tabla 0-22. Resumen de Métricas de Desempeño de Evento de Interrupción Mayor**

Descripción	Métricas
<p><b>FASE DE PREPARACIÓN</b></p> <p>Completar los pasos para proveer una oportuna y precisa preparación para eventos de emergencias tras una alerta del Servicio Nacional de Meteorología de E.U.U. o cuando el servicio de meteorología privado de la compañía, o el Gobierno de Puerto Rico ha declarado un estado de emergencia o cuando se sabe que un evento es inminente o ha ocurrido de conformidad con el Plan de Respuesta de Emergencia, para un evento que se espera que afecte el territorio del servicio de la compañía</p>	<p>1.1 Categorización de nivel de evento basado en pronósticos del clima, evaluación de resiliencia del sistema y recursos disponibles.</p> <p>1.2 Comunicados de prensa emitidos/mensajes de texto/correos electrónicos enviados.</p> <p>1.3 Llamadas de conferencia municipales llevadas a cabo.</p> <p>1.4 Clientes críticos y esenciales alertados - basado en una lista establecida con información actualizada.<sup>16</sup></p> <p>1.5 Punto de contacto para facilidades críticas alertadas- basado en una lista establecida con información actualizada.</p> <p>1.6 Cumplimiento del programa de entrenamiento según especificado en el Plan de Respuesta de Emergencia.</p> <p>1.7 Participación en todas las llamadas grupales de asistencia mutua antes de cada emergencia.</p> <p>1.8 Verificar el nivel de materiales/reservas basado en el pronóstico. Si no hay materiales a la mano, se toman medidas correctivas en el tiempo más corto razonable para corregir la situación.</p>

<sup>16</sup> Incluye clientes críticos.

# Resumen de Metas para las Métricas de Desempeño de LUMA

Descripción	Métricas																
<p><b>CABLES CAÍDOS</b></p> <p>Respuesta a cables caídos reportados por oficiales públicos municipales.</p>	<p>Una vez se establece el proceso de informe y respuesta conjunto, LUMA responderá a todos los cables caídos y tomará acción dentro de un tiempo razonable (según la categorización del evento) trabajando en conjunto con autoridades locales tras un Evento de Interrupción Mayor. El término “reportado” significa que la situación está siendo rastreada en el Sistema de Información de Clientes (CIS por sus siglas en inglés) por el oficial contactando los centros de llamadas de LUMA o reportado a través del Centro de Operaciones de Emergencias Municipales (EOC por sus siglas en inglés) mediante el Enlace del Centro de Operaciones de Emergencia de LUMA.</p> <p><b>Tiempo Razonable</b></p> <table border="1" data-bbox="592 562 1425 705"> <thead> <tr> <th>Categorización De Evento</th> <th>Tiempo de Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3 a 5 días</td> <td>18 horas</td> </tr> <tr> <td>5 a 10 días</td> <td>36 horas</td> </tr> <tr> <td>&gt; 10 días</td> <td>60 horas</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tras el comienzo del evento de Interrupción Mayor y cuando sea seguro hacerlo, LUMA comenzará una evaluación preliminar de daños de las área(s) afectadas o facilidades T&amp;D.</p> <p>La evaluación de daños preliminar será completada dentro de un “término razonable” al comienzo de la fase de Respuesta. La evaluación de daño preliminar se hará principalmente mediante patrulla de helicóptero y patrullas de tierra bien limitadas y específicas para atender las preguntas de la evaluación por helicóptero.</p> <p>Concurrentemente con el comienzo de la evaluación preliminar por un helicóptero, LUMA comenzará una evaluación de daños más completa.</p> <p><b>Tiempo Razonable</b></p> <table border="1" data-bbox="592 1098 889 1249"> <thead> <tr> <th>Categorización De Evento</th> <th>Tiempo de Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3 a 5 días</td> <td>36 horas</td> </tr> <tr> <td>5 a 10 días</td> <td>72 horas</td> </tr> <tr> <td>&gt; 10 días</td> <td>120 horas</td> </tr> </tbody> </table>	Categorización De Evento	Tiempo de Respuesta	3 a 5 días	18 horas	5 a 10 días	36 horas	> 10 días	60 horas	Categorización De Evento	Tiempo de Respuesta	3 a 5 días	36 horas	5 a 10 días	72 horas	> 10 días	120 horas
Categorización De Evento	Tiempo de Respuesta																
3 a 5 días	18 horas																
5 a 10 días	36 horas																
> 10 días	60 horas																
Categorización De Evento	Tiempo de Respuesta																
3 a 5 días	36 horas																
5 a 10 días	72 horas																
> 10 días	120 horas																
<p><b>ORGANIZACIÓN DE EQUIPOS</b></p> <p>50% de los equipos de pronosticados [de asistencia mutua] comprometidos con la compañía de servicios eléctricos.</p>	<p>El 50% de los equipos de pronóstico [de asistencia mutua] comprometidos con la utilidad.</p> <p>Tres (3) días antes de que ocurra el evento pronosticado (cuando el evento permite tanto tiempo de aviso), LUMA completará una “predicción de daños” para determinar las necesidades de equipo. Basado en este pronóstico de daños, se determinará el número de equipos de asistencia mutua.</p> <p>LUMA llevará materiales, equipo y personal a la localización requerida antes del evento climático afecte el área.</p> <p>Dentro de 24 horas de la predicción de daños, el 50% de los equipos internos indicados y equipos de contrato cualificados serán desplegados.</p> <p>Dentro de 48 horas de la predicción de daños, el 80% de los equipos internos indicados y equipos de contrato cualificados serán movilizados en la isla.</p>																
<p><b>TIEMPO ESTIMADO DE RESTAURACIÓN (ETR, por sus siglas en inglés) para el 90% de las interrupciones de servicios</b></p> <p>Tiempo estimado de Restauración para el 90% de las interrupciones de servicios (hecho disponible por la compañía de servicios eléctricos, la red, IVR, Representantes de Servicio al</p>	<p>Publicación de ETRs regionales de conformidad con las directrices.</p> <p>Publicación de ETRs municipales conforme a las guías.</p> <p>Un ETR preliminar para el 90% de las restauraciones de servicio se hará disponible en el Internet 24 horas tras la evaluación de daños preliminar en formato pdf.</p> <p>ETRs sobre el 90% de las restauraciones de servicio a hacerse disponible en IVR y a CSRs por municipio o región.</p>																

# Resumen de Metas para las Métricas de Desempeño de LUMA

Descripción	Métricas
<p>Cliente (CSRs por sus siglas en inglés), etc.)</p>	<p>Todos los ETRs a actualizarse cada 24 horas.</p>
<p><b>PRECISIÓN DE ETR PARA EL 90% DE LAS RESTAURACIONES DE SERVICIOS</b></p> <p>Precisión Regional ETR</p> <p>Precisión Municipal ETR</p>	<p>Precisión por 90% de servicio de restauración por interrupción y publicada conforme al tiempo requerido ETR.</p> <p>Los ETRs utilizados para esta métrica serán los ETRs publicados luego de que se complete la evaluación exhaustiva de daños y no basado en la evaluación de daños preliminar.</p>
<p><b>COORDINACIÓN CON MUNICIPIOS</b></p> <p>Coordinación con los municipios sobre limpieza de carreteras, cables caídos, clientes críticos, etc.</p>	<p>Mediante el Centro de Operaciones de Emergencias (COE) Municipal, el Enlace del Centro de Comando de Incidentes local (“ICC, por sus siglas en inglés”) de LUMA asistirá a todas las reuniones de Informes de Situación (SITREP, por sus siglas en inglés). El Enlace será el conducto para la información y solicitudes del ICC. Para rastrear, el COE Municipal debe activarse para que todas las solicitudes fluyan a través de éste.</p> <p>El Enlace ICC Municipal de LUMA asistirá todas las reuniones SITREP calendarizadas.</p>
<p><b>COORDINACIÓN CON EOCs MUNICIPALES DEL ELA DE PUERTO RICO Y FEDERALES</b></p> <p>Coordinación con COEs municipales del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y Federales.</p>	<p>A través del COE estatal y el federal, los enlaces de LUMA asistirán a todas las reuniones calendarizadas. El Enlace será el conducto para la información y solicitudes ICC.</p> <p>Para rastrear las actividades, los COEs estatales y federales deben activarse según la reglamentación federal y estatal, y no por solicitud de oficiales electos.</p>
<p><b>COORDINACIÓN CON OTRAS COMPAÑÍAS DE SERVICIOS ELÉCTRICOS</b></p> <p>Coordinación con otras utilidades (Comunicaciones, agua, etc.)</p>	<p>Establecer puntos de contacto entre compañías de servicios eléctrico.</p>
<p><b>SEGURIDAD</b></p> <p>Medida de cualquier empleado o contratista lesionado haciendo trabajo peligroso durante la tormenta/interrupción y restauración.</p>	<p>Registrar incidentes de seguridad e incluir en un informe de seguridad conforme al estándar del Departamento de Seguridad, Salud y Calidad Ambiental de LUMA (HSEQ por sus siglas en inglés).</p>
<p><b>ASISTENCIA MUTUA</b></p> <p>Solicitud de equipos hechas a través de todas las fuentes de asistencia mutua u otros contratos pre-negociados con proveedores de servicios de utilidad.</p>	<p>Tres (3) días antes de que ocurra un evento pronosticado (cuando el evento permite tal tiempo de aviso), LUMA completará una predicción de daños para determinar los requisitos para contratos pre-negociados de asistencia mutua dentro y fuera de la isla con otros proveedores de servicios de eléctricos. LUMA activará los recursos requeridos y los colocará en espera hasta que se complete la evaluación de daños.</p> <p>Una vez se complete la evaluación de daños inicial, las solicitudes de daños para asistencia mutua u otro equipo de servicio de utilidad se hará como sigue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dentro de 70 horas, 40% de los equipos</li> <li>▪ Tras 120 horas, 80% de la asistencia mutua comprometida y otros equipos de servicios de eléctricos serán solicitados.</li> </ul>
<p><b>CONTESTACIÓN DE LLAMADAS</b></p> <p>Llamadas de las clientes contestadas por centros de servicios con una plantilla apropiada (uso de IVR y otra tecnología es una solución aceptable).</p>	

# Resumen de Metas para las Métricas de Desempeño de LUMA

Descripción	Métricas
<p><b>DISPONIBILIDAD DEL SITIO WEB</b></p> <p>El sitio web de la compañía, específicamente la sección perteneciente a impacto y restauración de interrupción debe estar disponible las 24 horas del día durante un evento de tormenta mayor y la información debe actualizarse cada hora hasta la restauración final. En el caso de que no haya información nueva disponible, el sitio web debe mostrar la última hora y fecha en las que esa información fue actualizada. El sitio web y/o sección sobre impacto de la interrupción y restauración pueden ser removidos del internet por un período corto fuera de las horas pico para llevar a cabo mantenimiento del sistema.</p>	
<p><b>REPORTES AL NEPR Y AL ADMINISTRADOR (P3A)</b></p> <p>Proveer información del evento de tormenta a NEPR y al Administrador de conformidad con los requisitos de directrices del Sistema de Manejo de Interrupciones Eléctricas de LUMA (OMS) a establecerse en el ERP de LUMA.</p>	La información debe actualizarse cada 24 horas.
<p><b>COMUNICACIONES CON CLIENTES</b></p> <p>Disponibilidad de comunicados de prensa, mensajes de texto, correos electrónicos y redes sociales.</p>	
<p><b>MENSAJE SALIENTE EN LÍNEA TELEFÓNICA</b></p> <p>El mensaje grabado que provee información sobre la interrupción a los que llaman, será actualizado dentro de las dos horas siguientes de haber un comunicado de prensa.</p>	

**Tabla 0-23. Programa de Métricas de Desempeño de Evento de Interrupción Mayor**

	Objetivo de Umbral	Nivel Mínimo de Desempeño	150%	125%	100%	50%	25%
Referencia ("Baseline")	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Objetivo	675	250	1000	840	675	515	350

La Tarjeta de Puntuación MOE ha sido dividida en tres categorías resumidas en la

Table 0-24 abajo.

# Resumen de Metas para las Métricas de Desempeño de LUMA

**Table 0-24. Tarjeta de Puntuación de Métricas de Desempeño en Evento de Interrupción Mayor**

Categoría	Puntos	Descripciones de Métricas
Preparación	250	1. Fase de Preparación
Respuesta Operacional	450	2. Cables Caídos 3. Evaluación de Daños 4. Organización de Equipos 5. Tiempo Estimado de Restauración (ETR por sus siglas en ingles) para el 90% de los Apagones de Servicio 6. Precisión ETR para el 90% de las restauraciones de servicio 7. Coordinación con Municipios 8. Coordinación Municipal EOC Estado Libre Asociado de Puerto Rico Commonwealth / Coordinación Federal EOC 9. Coordinación con Compañías de Servicios Eléctricos 10. Seguridad 11. Asistencia Mutua
Comunicación	300	12. Tasas de respuesta a llamadas 13. Disponibilidad del sitio web 14. Informes a NEPR y P3A 15. Comunicación con clientes 16. Mensaje saliente en la línea telefónica
Puntos Máximos Disponibles	1,000	

## Monitoreo

El conjunto de Métricas de Desempeño y los Niveles de Desempeño para el cuarto año de contrato serán evaluados durante el tercer año de contrato para determinar la razonabilidad para los años subsiguientes. Comenzando el cuarto año de contrato, las Métricas de Desempeño y los Niveles de Desempeño serán reevaluados anualmente. En este momento se decidirá si se deben incluir métricas adicionales, redistribuir puntos base y modificar los Niveles de Desempeño. LUMA y NEPR pueden considerar ajustes a las Métricas de Desempeño, si son apropiados antes del cuarto año de contrato, basado en consideraciones de la empresa, operacionales u otras consideraciones. Cualquier ajuste será atendido conforme a la Sección 7.1(d) (Tarifa de servicio - Enmiendas a las Métricas de Desempeño). Cualquier revisión a las Métricas de Desempeño estarán sujetas a la revisión, modificación y aprobación de NEPR.

## Plan General para Alcanzar las Metas de Métricas de Desempeño

Esta sección presenta los planes propuestos por cada equipo para alcanzar las mejoras en las métricas de desempeño propuestas. Debe destacarse que en general la pobre disponibilidad y calidad de datos afecta el diseño de los programas y los impactos estimados.

### Servicio al Cliente

#### 1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE J.D. POWER (RESIDENCIAL Y COMERCIAL)

Requisitos para alcanzar los objetivos de desempeño:

- **Gente:** El nuevo equipo de Voz del Cliente (VOC) de LUMA es responsable de coordinar las encuestas “waves” con J.D. Power, así como de evaluar y presentar los resultados al liderazgo.
- **Proceso:** La nueva encuesta de satisfacción al cliente (CSAT, por sus siglas en inglés) se coordinará por el nuevo equipo VOC en la organización de Servicio al Cliente con J.D. Power en cuatro fases por año para clientes residenciales y en dos fases por año (dos veces al año) para clientes comerciales.
- **Tecnología:** La tecnología para contactar clientes es provista por J.D. Power basada en datos de clientes provistos a ellos, incluyendo direcciones de correo electrónico. Toda la información del cliente es provista por el equipo VOC de LUMA a J.D. Power.

#### 2. VELOCIDAD PROMEDIO DE RESPUESTA

Requisitos para alcanzar objetivos de desempeño:

- **Gente:** Utilizando datos más precisos por la nueva Plataforma de Centro de Contacto, un nuevo equipo de Manejo de Fuerza Laboral se asegurará de contar con los niveles de plantilla correctos, calendarizar a la gente correcta y en el tiempo correcto para contestar llamadas, llevando a una reducción en ASA. Los agentes de Servicio al Cliente en el Centro de Contacto se necesitarán para contestar llamadas basado en requisitos de pronóstico de llamadas.
- **Proceso:** La nueva Plataforma de Centro de Contacto proveerá datos consistentes que se pueden reportar a través de todas las filas y llamadas ofrecidas. El equipo de Manejo de Fuerza Laboral seguirá las practicas estándares de la industria para pronosticar volúmenes de llamada y calendarizar asociados de conformidad para reducir el ASA.
- **Tecnología:** Implementación de una nueva Plataforma de Centro de Contacto en la Fecha de comienzo de servicios de LUMA que capturará los detalles de las llamadas a través de todos los segmentos, permitiendo que se mejoren los informes de desempeño y los niveles de personal para asegurar que todas las llamadas se contesten.

#### 3. TASA DE QUERRELLA DE CLIENTES

Requisitos para alcanzar objetivos de desempeño:

- **Gente:** El equipo de Servicios de Facturación dentro de la organización de Servicio al Cliente de LUMA será responsable de manejar el proceso, evaluar los resultados y presentar hallazgos claves a liderazgo. Este proceso contará con el apoyo de analistas de facturación y agentes de Servicio al Cliente dentro del departamento de Servicio al Cliente para investigar, dar seguimiento y responder a clientes y al NEPR.
- **Proceso:** El equipo de Servicios de Facturación rastreará cada querrella recibida por LUMA del NEPR, incluyendo fechas de recibo y respuesta, así como otras métricas asociadas y datos. El equipo de

# Resumen de Metas para las Métricas de Desempeño de LUMA

26

Servicios de Facturación manejará el proceso de investigación y seguimiento en la querrela del cliente.

- **Tecnología:** La Tasa de Querrela del Cliente inicialmente será rastreada y reportada manualmente, pero se reemplazará por un sistema de manejo de casos basado en “software” que tiene capacidades de asignación, escalación, manejo y de informar. El “software” de Atención al Cliente & Facturación Oracle será el récord con la fuente de verdad de la investigación de clientes y cuentas. La Plataforma del Centro de Contacto también se utilizará para revisar grabaciones de llamadas y/o redes sociales y respuestas de correo electrónico cuando sea necesario.

## 4. RESOLUCIÓN EN LA PRIMERA LLAMADA

Requisitos para alcanzar los objetivos de desempeño:

- **Gente:** Todos los asociados de Servicio al Cliente serán entrenados para recoger datos sobre si los clientes han contactado a LUMA anteriormente sobre el mismo asunto o no. Se necesitarán agentes de Servicio al Cliente en el Centro de Contacto para contestar llamadas, basados en requisitos del pronóstico de llamadas.
- **Proceso:** El agente que conteste le preguntará a cada persona que llame si este es su primer intento de contactar a LUMA para este asunto/necesidad. Esta respuesta de sí/no será rastreada con el detalle de la llamada, proveyendo datos sobre la Resolución en la Primera Llamada.
- **Tecnología:** La implementación de una nueva Plataforma de Centro de Contacto en la Fecha de comienzo de servicios de LUMA permitirá la recolección e informe de si la llamada es el primer intento del cliente de contactar a LUMA para el asunto/necesidad en cuestión.

## 5. TASA DE ABANDONO

Requisitos para alcanzar objetivos de desempeño:

- **Gente:** Un nuevo equipo de Manejo de Fuerza Laboral dentro del equipo de Centro de Contacto utilizará un sistema de manejo de fuerza laboral dentro de la plataforma del Centro de Contacto para asegurar que los niveles de dotación de personal están en los niveles adecuados para reducir llamadas abandonadas. Se necesitarán agentes del Servicio al Cliente en el Centro de Contacto para contestar llamadas basado en los requisitos de pronóstico de llamadas.
- **Proceso:** La nueva plataforma del Centro de Contacto proveerá datos consistentes que puedan reportarse a través de todas las filas y llamadas ofrecidas. El Equipo de Manejo de Trabajo seguirá las prácticas de la industria estándares para pronosticar volúmenes de llamadas y calendarizar empleados de conformidad, calendarizando la gente correcta en los momentos correctos para reducir llamadas abandonadas.
- **Tecnología:** Implementación de una nueva Plataforma de Centro de Contacto en la Fecha de Comienzo de Servicio capturará mejor las llamadas abandonadas a través de todos los segmentos, permitiendo un mejor informe de desempeño y mejores niveles de dotación de personal para asegurar que las llamadas se contestan. La Plataforma también habilitará un mejor pronóstico de llamadas y calendarización de manejo de fuerza laboral para cumplir con las exigencias de volumen de llamadas.

## Técnico, Seguridad & Regulatorio

### SEGURIDAD

En LUMA, la seguridad es un valor fundamental y entendemos que es nuestro trabajo completar cada tarea sin incidente o lesión. Entendemos que nuestros activos más valiosos son nuestros empleados, y no hay nada más importante que nuestros empleados regresen a sus casas seguros. LUMA está comprometida con la seguridad y salud de sus empleados, clientes, contratistas y las comunidades en las que trabajamos y es nuestra misión proveer y mantener un ambiente de trabajo seguro. Para asegurar que establecemos la mejor organización en su clase en seguridad y salud y que cumplimos con

# Resumen de Metas para las Métricas de Desempeño de LUMA

27

las métricas de desempeño establecidas en el OMA, utilizaremos prácticas probadas de la industria para crear una cultura de NO accidentes.

Basado en resultados de las evaluaciones y actividades de análisis de brecha realizadas en el Período de Transición al Comienzo de la Contratación, estamos priorizando objetivos para asegurar que atendemos aquellos que incrementan el nivel de seguridad para empleados inmediatamente. Estos objetivos incluyen asuntos como los descritos abajo.

- Establecer e implementar un proceso de manejo de incidentes que incluye procedimientos de notificación, protocolo de manejo de lesiones y capacitación y requisitos de investigación de incidente. Establecer procedimientos de informes e investigación de incidentes formalizados. Esto incluirá un mecanismo para compartir resultados, investigación y lecciones aprendidas a través del sistema, así como establecer un proceso de rastreo y tendencias de incidentes.
- Conforme con los resultados del análisis inicial de Salud, Seguridad y Calidad Ambiental (HSE&Q, por sus siglas en inglés), actualizar e implementar un manual de Políticas y Procedimientos de Seguridad y Salud en cumplimiento con requisitos regulatorios.
- Implementar un proceso formalizado para evaluar y manejar riesgos de alto peligro durante el proceso de planificación de trabajo.
- Incrementar participación de empleados de línea a través de varios comités de seguridad, grupos de trabajo y otras iniciativas de seguridad patrocinadas por el liderazgo.
- Establecer métricas de desempeño de seguridad y salud y rendición de cuentas de liderazgo mediante un plan de desempeño gerencial y metas basadas en actividades para los supervisores.
- Crear un Sistema de manejo integrado HSE&Q. Implementar un programa de cumplimiento del conductor con los reglamentos del departamento de transportación (DOT) que incluya asuntos tales como una política de pruebas de drogas y alcohol, requisitos médicos, horas de servicio, etc.
- Establecer/refinar un programa de higiene industrial.
- Implementar un programa de manejo de la seguridad para contratistas que incluya la cualificación, términos y condiciones para todos los contratistas.
- Implementar un programa abarcador de observación de obra (tal como un programa de casi un accidente). Implementar una campaña de conducir seguro a nivel del sistema.
- Mejorar programas de entrenamiento HSE&Q para empleados e introducir programas educativos para el público para crear una cultura de ausencia de daños “sin accidentes”.

Estas iniciativas están apoyadas por nuestro presupuesto inicial para establecer un Sistema de *software* para manejo de incidentes, entrenamiento de cultura de no-daños y programas de entrenamiento HSE&Q mejorados (incluyendo DOT, seguridad eléctrica, etc.). Las métricas también serán apoyadas por elementos del Plan de Remediación del Sistema (SRP, por sus siglas en inglés) sufragados con fondos federales.

## TÉCNICO

El mapa de ruta para lograr los objetivos de Métricas de Desempeño Técnico incluye una serie de programas inicialmente concentrados en los componentes principales con peor desempeño en el Sistema (alimentadores de distribución, líneas de transmisión, subestaciones), que fueron seleccionados tras un análisis cuidadoso de la realidad actual de la infraestructura de la AEE y un estudio del origen tras las fallas frecuentes del sistema. Los planes actuales están basados en los mejores datos disponibles y asunciones razonables. Los programas serán adaptados y modificados en la medida que LUMA adquiere mejores datos sobre la salud del sistema.

Los proyectos seleccionados para la implementación en cada clase de activo se detallan abajo. En la medida que los ingenieros de LUMA determinen planes de mejoramiento de confiabilidad específicos, incorporarán estos tipos de proyectos (Tabla 3-1 y Tabla 3-2) según necesiten para optimizar la mejoría. Los ingenieros de LUMA también seguirán los Principios Aplicables a la Planificación del Sistema de Distribución según esbozado en la resolución del Negociado de Energía, NEPR-MI-2019-0011. El costo de programas para mejoría afectando las métricas de desempeño técnico se incluyó en los Presupuestos Iniciales.

# Resumen de Metas para las Métricas de Desempeño de LUMA

Tabla 3-1. Proyectos Seleccionados para Mejoras en Confiabilidad de Distribución

Reemplazo de Postes	Manejo de Vegetación	Aparellaje (“Recloser”) & FCI’s	Guardas de animales	Cables en Árboles	Subterráneo
---------------------	----------------------	---------------------------------	---------------------	-------------------	-------------

Tabla 3-2. Proyectos Seleccionados para Mejoras en Cada Clase de Activos

Reemplazo de Interruptores	Reconstrucción de Líneas de Transmisión 38 kV	Reemplazo de Postes de Transmisión 8 kV	Reemplazos de Materiales de Línea de Transmisión 38 kV	Reemplazo de Postes de Transmisión 115 kV	Reemplazos de Materiales de Línea de Transmisión 115 kV
----------------------------	---	---	--	---	---

Los programas seleccionados se describen brevemente como sigue (nótese que el porcentaje mostrado en los artículos abajo se calcula basado en datos de los años 2019/2020 y no necesariamente representa lo que pueden ser hoy en día. Estos datos proveen la lógica tras la toma de decisiones y la dirección que LUMA ha tomado al momento para mejorar confiabilidad).

## 1. REEMPLAZO DE POSTES

El objetivo de este programa es reemplazar postes y estructuras (“crossarms”, aislamiento, hardware, etc.) que se haya identificado que están en riesgo durante la inspección y pruebas. Este programa tiene la intención de reducir tasas de fallas al atender múltiples orígenes además de postes defectuosos. Otras causas incluyen que se hayan caído cables (que es el colaborador principal [alrededor de 16%] del total de Minutos de Interrupciones de Clientes (CMI), por sus siglas en inglés) aislamientos rotos y otros. Este programa también atiende los alimentadores que peor funcionan.

## 2. MANEJO DE VEGETACIÓN

La vegetación es el segundo colaborador más grande de CMI total en el sistema de distribución; representa aproximadamente un 14% de la distribución total CMI. El objetivo de este programa es implementar el corte de árboles y otras estrategias de manejo de vegetación (p. ej. poda, aplicación de herbicida, etc.) en líneas elevadas de los alimentadores que peor se desempeñen para reducir las tasas de fallas asociadas.

## 3. MEJORAS A LA CONFIABILIDAD DE CIRCUITO DE DISTRIBUCIÓN

La mejoría en la confiabilidad de circuitos de distribución será el esfuerzo mayor para alcanzar los objetivos ya que contribuyen la mayor parte del índice SAIDI y SAIFI actual. Este programa tiene el propósito de atender una variedad de orígenes, como cables caídos, vegetación, clima, etc., mejorar el manejo de interrupciones y proceso de restauración y reducir CMI, Interrupciones de Clientes (CI, por sus siglas en inglés), SAIDI y SAIFI.

Este programa en general consiste en las siguientes iniciativas:

- **Aparellaje Inteligente a Medio Circuito:** la instalación de uno o dos aparellajes inteligentes a medio circuito (con controles basados en microprocesadores y monitoreo remoto y capacidad de control) en los alimentadores con peor desempeño, limitando el número de clientes afectados por las faltas, así como faltas temporeras para que se apaguen solos mediante operaciones de aparellaje.
- **Indicadores de Fallas en Corriente (FCI, por sus siglas en inglés):** la instalación de FCI mejorará el proceso de manejo y restauración de interrupciones, específicamente disminuyendo el tiempo requerido para detectar y localizar fallas. El efecto general de despliegue de FCI es reducir CMI y SAIDI mejorando el tiempo de respuesta. Los FCIs no impactan CI. Por lo tanto, no mejoran SAIFI.
- **Instalación de fusibles:** posibles localizaciones se identificarán para artefactos de interrupción de campo incluyendo fusibles. Esto necesita tomar en consideración la localización de fallas

# Resumen de Metas para las Métricas de Desempeño de LUMA

29

anteriores, asignación de clientes, y planos de circuito esperados. Las Secciones de Circuitos Claves con fusibles laterales apropiados, permiten que el enfoque adicional mejore dramáticamente el desempeño reduciendo el número de interrupciones de clientes por apagón y localizar la sección con falla que reduce el tiempo de restauración en general.

## 4. PROGRAMAS DE LÍNEAS DE TRANSMISIÓN 38 KV

Las líneas de transmisión 38 kV son el segundo mayor colaborador al sistema CMI y SAIDI en el sistema de transmisión. La intención del programa es mejorar su desempeño reconstruyendo líneas 38kV, reemplazando conductos, reemplazando de postes, y llevando a cabo otros reemplazos. El progreso que se espera a los tres años y entrando al plan de 10 años es de 40%.

## 5. PROGRAMAS DE LÍNEAS DE TRANSMISIÓN 115 KV

Las líneas de transmisión 115 kV son responsables por 1.9% de SAIDI y 4.8% de SAIFI afecta las líneas de transmisión 115 kV. El objetivo de este programa es reemplazar los postes y las líneas de transmisión 115 kV con peor desempeño. Este programa está destinado a completarse en UN 24% en los primeros tres años.

## 6. REEMPLAZO DE INTERRUPTORES DE DISTRIBUCIÓN & TRANSMISIÓN

Este programa está destinado a reemplazar los interruptores de circuitos en alimentadores de distribución y los interruptores de circuito de petróleo en las subestaciones de transmisión. Esto se hace para asegurar la operación confiable de estos aparatos, ya que los interruptores son responsables de 1.6% de SAIDI y 1.3% de SAIFI del sistema (basado en las métricas de desempeño disponibles).

## 7. BARRERAS PARA ANIMALES

Los resultados del análisis de confiabilidad histórica demuestran que la interferencia de origen animal contribuye a una distribución total CMI de aproximadamente 4.3%. Por lo tanto, el objetivo de este programa es ayudar a reducir las respectivas tasas de fallas instalando barreras para animales para prevenir posibles fallas a causa de los animales. Este es uno de los programas menos costosos y uno de los programas más costo-efectivos del plan y también está encaminado a los alimentadores con peor desempeño.

## 8. REMPLAZO DE CABLES SUBTERRANEOS

Este programa tiene el propósito de reemplazar las secciones de cables subterráneos de 4.16 kV hasta 8.32 kV para los alimentadores con peor desempeño. Se espera que este programa ayude a reducir las tasas de fallas al atender los orígenes que afectan los activos subterráneos, específicamente cables y empalmes rotos y terminales.

## 9. CABLES SUBTERRÁNEOS Y EN ÁRBOLES

El objetivo de este programa es instalar cables subterráneamente o en los árboles en secciones elevadas seleccionadas de los alimentadores con peor desempeño, especialmente aquellos que sirven a clientes críticos. Los alimentadores con peor desempeño han sido identificados y priorizados basado en su contribución total a los CMIs. Estos resultados demuestran que, por ejemplo, el 10% de los alimentadores con peor desempeño (106 alimentadores) contribuyen a aproximadamente 40% del CMI total. Por lo tanto, enfocar inversiones a estos alimentadores se espera que provea la mayor proporción de costo beneficio, a saber, ser más costo efectivo. Las instalaciones de cables subterráneamente y en los árboles se han dirigido a los alimentadores con peor desempeño seleccionados. Ya que instalar subterráneamente es una solución más costosa, se ha reservado para alimentadores dentro de este grupo que contribuyen en mayor grado a CMI y a los clientes más críticos (ej., hospitales), mientras que la instalación de cables en árboles se ha dirigido a los alimentadores restantes de este grupo.

# Resumen de Metas para las Métricas de Desempeño de LUMA

## Desempeño Financiero

Las Métricas de Desempeño del Anejo IX detallan mecanismos de incentivos de desempeño que alinearán a LUMA con los imperativos estratégicos de la AEE para mejorar el desempeño de la compañía de servicios eléctricos en ciertas áreas en las que el desempeño histórico no ha sido satisfactorio.

La Organización de Finanzas de LUMA es un departamento facilitador para apoyar iniciativas que ayudarán a LUMA a lograr sus objetivos estratégicos y alcanzar o exceder los objetivos de desempeño. Los programas del equipo de finanzas ayudarán a apoyar la responsabilidad mientras crean una cultura que le da prioridad a la buena administración de activos públicos y enfoques innovativos a las mejores prácticas.

### PRESUPUESTO OPERACIONAL, PRESUPUESTO DE CAPITAL: CON FONDOS FEDERALES, PRESUPUESTO DE CAPITAL: SIN FONDOS FEDERALES, HORAS EXTRA

Basado en los resultados de las evaluaciones y actividades de análisis de brecha estándar que se llevaron a cabo durante el Período Inicial Transición, LUMA le está dando prioridad a objetivos para asegurarse que tenemos un proceso estandarizado para habilitar a cada uno de los departamentos con las herramientas correctas para planificar e implementar iniciativas de remedios de un modo fiscalmente responsable. Estos objetivos incluyen asuntos tales:

- Establecer un capital firme e imparcial y un proceso de programa operacional que les dé prioridad a iniciativas basadas en prioridades estratégicas esbozadas por el Gobierno de Puerto Rico, NEPR y LUMA
- Proveer a los equipos herramientas para pronosticar y perfilar gastos operativos y de capital para AF22–24
- Manejar y reducir horas extras innecesarias reconociendo su origen y mejorando la planificación laboral, estableciendo expectativas de desempeño e implementando una tecnología de conteo de horas trabajadas (“timekeeping”) para dar visibilidad en tiempo real al progreso de trabajo.

Table 3-3. Tipos de Ahorros en Horas Extra

	Presupuesto AF2022	Referencia (“Baseline”)	AF22	AF23	AF24
Horas Extra %		23%	20%	19%	18%
Salario Estimado \$	81,007,861				
Horas Extra Estimadas \$		18,631,808	16,201,572	15,391,494	14,581,415
Ahorros de Horas Extra Estimados			2,430,236	3,240,314	4,050,393

Notas:

<sup>1</sup> \$81M es igual a los Salarios Presupuestados AF22 (empleados no exentos solamente)

<sup>2</sup> La referencia de 23% se calculó usando el Presupuesto Certificado AF2021 de la AEE

<sup>3</sup> El Presupuesto de AF2022 se utilizó como base para este análisis para comparar precisamente los ahorros de dinero para varios porcentajes de tiempo extra.

La mayoría de estas iniciativas están apoyadas por nuestro presupuesto inicial operativo AF22 e incluidas en nuestras expectativas de trabajo y salario para varios departamentos. Además, un sistema de conteo de horas trabajadas (“timekeeping”) y su implementación se incluye en los Presupuestos Iniciales comenzando en el AF 2022. Este Proyecto habilitará a LUMA para mejorar el manejo de horas extra e informes. La implementación de este Sistema de conteo de horas trabajadas (“timekeeping”) también facilitará captar datos de trabajo de forma oportuna y precisa por proyecto, lo que facilita grandemente el rastreo y contabilidad de proyectos.

# Resumen de Metas para las Métricas de Desempeño de LUMA

31

## PERÍODO MEDIO DE COBRO (PMC) CLIENTES EN GENERAL & GOBIERNO (DSO, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS)

### Requisitos para alcanzar los objetivos de desempeño

Lograr los objetivos de desempeño de PMC para ambos el gobierno y clientes en general requerirá un enfoque abarcador para reducir las cuentas por cobrar a través de todos los segmentos usando políticas de crédito actualizadas, mejores datos de clientes, procesos de requerir cobro de deuda expandidos y otros elementos claves del programa.

- **Gente:** Un nuevo equipo de Protección de Ingresos Públicos habilitará la ejecución de un proceso abarcador de cobro. Los analistas de negocio analizarán y generarán el informe PMC.
- **Proceso:** Los siguientes procesos serán implementados para aumentar los cobros:
  - Proceso de cobro abarcador desde contactos exteriores hasta desconexiones de clientes y cálculos de riesgo de clientes
  - Examinar información de clientes
  - Análisis de cuentas por cobrar
- **Tecnología:** El Servicio al Cliente & Facturación se utilizará para ejecutar el proceso de requerir cobro y la extracción de información requerida para reportar en la métrica de PMC. Una plataforma de análisis de información será necesaria para asistir a producir un análisis preciso e informes de cuentas por cobrar (A/R) y la métrica de PMC. La Plataforma de Centro de Contacto basada en la nube, habilitará llamadas de cobro externas.