

¿Quiénes somos?

Los puertorriqueños dependen de la electricidad. Un sistema eléctrico robusto y resiliente es la columna vertebral del desarrollo económico.

En LUMA, nuestro compromiso es proveer a los puertorriqueños un sistema eléctrico en el que puedan confiar. Nuestro norte es transformar la red eléctrica en una centrada en el servicio al cliente, confiable. resiliente y segura para todos los puertorriqueños, tal y como ellos merecen. Queremos mejorar la calidad de vida y el crecimiento económico del país proveyendo el sistema eléctrico para ellos.

La gente, nuestros empleados, nuestros clientes y las comunidades en las que vivimos y trabajamos son prioridad para LUMA.

- Motivamos e inspiramos a nuestra gente a aprovechar todas las oportunidades que reciben, mientras trabajan para construir un mejor sistema eléctrico para Puerto Rico.
- Nuestra meta es proveer un servicio al cliente excepcional e implementar políticas públicas a través de una operación de excelencia.

Creados para

Comprometidos con Escuchando a Puerto Rico



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

¿Cómo llegamos aquí?

El sistema eléctrico de Puerto Rico está en un punto de inflexión crucial. Puerto Rico aprobó reformas legales fundamentales que establecieron un regulador independiente; la necesidad de nuevos operadores para el sistema de distribución y transmisión y separadamente para el de generación de la Autoridad de Energía Eléctrica (AEE) y así allanó el camino para una red eléctrica más limpia y resistente.

La AEE está en bancarrota. Puerto Rico necesita un operador profesional para manejar y administrar los fondos federales que son tan necesarios para poner en marcha la operación de recuperación y transformación.

Luego de un riguroso proceso competitivo que duró 18 meses, se seleccionó y adjudicó a LUMA un contrato para operar y mantener el sistema de transmisión y distribución eléctrica. Esto luego de evaluaciones y aprobaciones de la Junta de Directores de la Autoridad de Alianzas Público-Privadas, la Junta de Gobierno de la Autoridad de la AEE, la Junta de Supervisión Fiscal, el Negociado de Energía de Puerto Rico y el Gobernador de Puerto Rico.

LUMA fue escogida de manera unánime por el Comité de Alianza por:

- Nuestra experiencia líder en la industria
- Historial de cumplir con nuestros compromisos y
- El enfoque en soluciones diseñadas para cumplir con los objetivos del gobierno de transformar el sistema de transmisión y distribución.









Lo que hemos hecho desde junio 2020

Desde junio de 2020, LUMA ha estado revisando información y visitando las instalaciones de la Autoridad de Energía Eléctrica (AEE), como parte de un proceso de evaluación detallada de las condiciones actuales de la red y los servicios que se ofrecen. Los problemas encontrados no se limitaron a daños causados por los huracanes. Las evaluaciones resaltaron un desempeño por debajo de los estándares de la industria eléctrica y condiciones precarias en la mayoría de las instalaciones.

Hemos diseñado programas para la recuperación de la infraestructura, lograr mejoras operacionales y aumentar la satisfacción de los clientes. Nuestro enfoque entrelaza políticas públicas claves con planes factibles. Dimos prioridad y se establecieron planes de acción para cumplir con nuestros clientes, y al mismo tiempo satisfacemos los requisitos de política pública y contractuales.

Desarrollamos planes, presupuestos, métricas de desempeño y principios de operación para el sistema que estamos presentando al Negociado de Energía de Puerto Rico. Todos estos informes serán revisados y deberán ser aprobados por el Negociado de Energía antes de que LUMA asuma la operación del sistema de trasmisión y distribución, calendarizada para junio de 2021.



Nuestra gente primero.

Seguridad siempre.

Lo que estamos presentando para la aprobación del Negociado de Energía

Plan de remediación

Nuestros planes

El plan de remediación del sistema se enfoca en atender las áreas que están por debajo del estándar de la industria y plantean los mayores riesgos para los puertorriqueños, incluyendo a nuestros empleados.

Presupuestos iniciales

Cómo llegaremos allí

Los presupuestos iniciales no proponen un aumento de la tarifa básica. Cubren todos los planes durante los primeros tres años de operación, abarcan los gastos de operación y mantenimiento, y las inversiones (incluyendo aquellas subvencionadas por del gobierno federal).

Métricas de desempeño

Cómo seremos responsables

Las métricas de desempeño son indicadores numéricos para medir el buen desempeño de LUMA, alineados con las políticas públicas y la creación de mejoras tangibles para Puerto Rico

Principios del sistema de operación

Cómo operaremos la red eléctrica

Los principios del sistema de operación definen cómo funcionará el despacho y control para garantizar el suministro y entrega de energía eficiente y confiable.

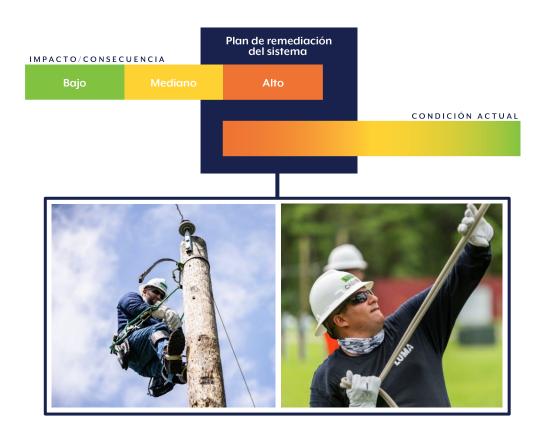
Nuestro plan

Plan de remediación del sistema

El plan de remediación de LUMA establece la estrategia para remediar, reparar, reemplazar y estabilizar el sistema, las prácticas y los servicios, así como los equipos del sistema de transmisión y distribución. Las iniciativas de este plan son fundamentales para la recuperación y transformación y abordan los aspectos más peligrosos y frágiles del sistema eléctrico de Puerto Rico. Estas estrategias le permitirán a LUMA operar y mantener el sistema eléctrico de la isla en cumplimiento con los estándares de la industria, los requisitos contractuales y las leyes aplicables.

El plan de remediación es la culminación de las evaluaciones que LUMA realizó durante el período de transición inicial. LUMA ha planeado la inversión de aproximadamente \$4 mil millones de dólares en iniciativas y proyectos como parte del plan de remediación y más de \$10 mil millones de dólares totales en todos los programas de mejora.

El plan de remediación trabajará las áreas que están por debajo del estándar en la industria y que representan el mayor riesgo para los puertorriqueños, incluidos los empleados y el propio sistema eléctrico. Es una parte crítica de un conjunto más grande de medidas para mejorar y reconstruir la red eléctrica.



Hacia dónde vamos

La estrategia general de LUMA para implementar el cambio de acuerdo a las políticas públicas se compone de dos fases: Recuperación y Transformación.

La FASE DE RECUPERACIÓN conlleva restaurar la infraestructura y los procesos de la utilidad a un estado de funcionamiento correcto, reparar la red a corto plazo y aprovechar la experiencia de los empleados actuales de la Autoridad de Energía Eléctrica (AEE) que se unirán a LUMA. Simultáneamente, se implementarán nuevos procesos, sistemas y capacitación para gestionar de manera más eficaz la operación de los servicios fundamentales.

Mientras se recupera el nivel del servicio eléctrico, LUMA acelerará el paso de la TRANSFORMACIÓN, en concordancia con las metas del gobierno y las políticas públicas adoptadas, rediseñando el sistema eléctrico para que esté a la altura de las necesidades del pueblo de Puerto Rico durante las próximas décadas. La transformación estará enfocada en energías renovables y más opciones para los clientes a través de sistemas y tecnologías avanzadas. Muchos de los programas de transformación se llevarán a cabo concurrentes con los programas de recuperación.



Cómo lo alcanzaremos

Presupuestos iniciales

Los presupuestos iniciales cubren todas las gestiones de LUMA durante los primeros tres años de operación e incluyen los programas asociados con el plan de remediación del sistema y las métricas de desempeño. Hemos identificado 69 áreas de reparación y mejoras para encaminar a la utilidad hacia la recuperación y transformación mediante la implementación de políticas públicas, mejoras de desempeño y el uso de fondos federales. Comenzaremos la mayoría de estos programas durante nuestro primer año de operación.

LO QUE INCLUYE

Nuestros presupuestos iniciales comprenden partidas para costos operacionales y de capital (incluyendo aquellos sufragados por subvenciones federales) para el sistema de transmisión y distribución.

Propuesta de

presupuesto de LUMA Sin aumento en la tarifa hase

Cómo seremos responsables

Métricas de desempeño

LUMA evaluó el desempeño de la Autoridad de Energía Eléctrica (AEE) utilizando métodos estándar de la industria. Analizamos los procesos existentes en la AEE, los sistemas y los datos sobre sus operaciones e identificamos áreas a mejorar al compararlas con las prácticas en la industria. Los hallazgos (incluidos los de un tercero independiente) muestran que el desempeño de la AEE se posiciona por debajo de otras compañías de energía en América del Norte.

SERVICIO AL CLIENTE

(J.D. Power)

Más Bajo de 144 compañías de energía en América del Norte

47% más bajo que el de peor porcentaje

INCIDENTES DE SEGURIDAD

(OSHA, 2019)

5 veces mayor al estándar de la industria

200% más que la empresa de peor porcentaje

INTERRUPCIONES DE SERVICIO

Veces más largos y frecuentes que la media

(IEEE)

LUMA SERÁ RESPONSABLE

Los puertorriqueños merecen responsabilidad de su proveedor de servicios de electricidad.

Las métricas de rendimiento de LUMA son indicadores numéricos que indicarán cómo va el desempeño de LUMA. Diseñadas para la industria de la energía eléctrica y compartidas con el público para garantizar la transparencia, utilizamos métricas estándar para medir nuestro desempeño y mostrar cuán bien adelantamos los compromisos contractuales y de política pública contraídos. Cada indicador mide el desempeño de LUMA en funciones clave como: servicio al cliente, seguridad, trabajo técnico y gestión financiera.

Métricas de desempeño propuestas por LUMA

SATISFACIÓN DEL CLIENTE

- J.D. Power-Encuesta de satisfacción al cliente: Clientes residenciales y comerciales
- Rapidez media de respuesta
- Tasa de quejas
- Tasa de abandono

SEGURIDAD

- Tasa de incidentes registrables de OSHA
- Fatalidades OSHA
- Tasa de gravedad OSHA
- Tasa OSHA DART

TÉCNICO

- Índice de frecuencia de Interrupción media del sistema (SAIFI)
- Índice de duración de Interrupción media del sistema (SAIDI)
- Inspecciones (Líneas de distribución y transmisión, subestaciones)

FINANCIERA

- Presupuesto operativo
- Presupuesto de capital: Financiado por el gobierno federal y el cobro de tarifas
- Días Ventas Pendientes: Clientes Generales y Gubernamentales
- Horas extras

MÉTRICAS DE RESPUESTA DE EMERGENCIA

Cómo operaremos la red eléctrica

Principios de operación del sistema

Estos principios definen cómo funcionará el sistema de despacho y control de la red. Habrá reglas para lograr un suministro de energía eficiente, entrega de energía confiable y toma de decisiones transparentes. El despacho de recursos en tiempo real, la planificación del sistema y los procedimientos de emergencia se enfocarán en conseguir resultados positivos para el sistema en general y nuestros clientes. Esto será cada vez más importante, a medida que se mejore el sistema de transmisión y distribución y las energías renovables se conviertan en la mayor fuente y opción energética para el País.



Lo que esto significa

- LUMA entregará energía lo más económicamente posible, mientras se mantiene la confiabilidad del sistema para reducir los costos del combustible y las emisiones
- Con reglas definidas y mejoras al sistema seremos capaces de "ver" las interrupciones del servicio antes de que ocurran para evitar desconexión de carga, acelerar los tiempos de respuesta y minimizar las interrupciones del servicio a los clientes
- Observarán mejoras en la respuesta a emergencias como huracanes y terremotos
- El Sistema operativo sentará las bases para que los inversionistas y el público tengan un mejor entendimiento de los aspectos técnicos y las limitaciones de la red eléctrica, permitiendo propuestas más competitivas y focalizadas en proyectos de energía renovable y soluciones de mayor valor para Puerto Rico

principios definidos

de operación del sistema Mejor Confiabilidad



Queremos que tengas la energía segura y confiable que te mereces.