



# Sostenibilidad ambiental y social 2020

El ICE y sus empresas

Marzo 2021

## ELABORACIÓN

Este documento fue elaborado con información suministrada por las gerencias del ICE y sus empresas.

## COLABORACIÓN

Carlos Fallas Saborío, Sostenibilidad Dirección de Gestión de Políticas.

Ivonne Hernández Camacho, Sostenibilidad Dirección de Gestión de Políticas.

José Luis García García, Sostenibilidad Dirección de Gestión de Políticas.

Marlon Valerio Vindas, Sostenibilidad Dirección de Gestión de Políticas.

Wendy Madrigal Castro, Sostenibilidad Dirección de Gestión de Políticas.

## EDICIÓN

Esteban Gutiérrez Madrigal, Coordinador de Sostenibilidad, Dirección de Gestión de Políticas.

## REVISIÓN

Daniel Chacón Durán, Director Gestión de Políticas. División de Estrategia.

## APROBACIÓN

Marlen Venegas Oviedo, Jefa División Estrategia. Presidencia Ejecutiva.



## Créditos

**Edición:** Randall Sáenz

**Diseño:** Víctor Navarro

**Fotografías:** Unidad de Producción Audiovisual (Dirección de Comunicación) y Adobe Stock.

© Grupo ICE, 2021. Prohibida su reproducción parcial o total. Todos los derechos reservados. Presidencia Ejecutiva, Grupo ICE. San José, Costa Rica.

# Índice

	<b>Balance ambiental y social del ICE y sus empresas</b>	<b>8</b>
<b>1.</b>	<b>Introducción</b>	<b>9</b>
1.1.	Alineamiento estratégico	10
1.2.	Ejes de acción	11
<b>2.</b>	<b>Contribución a los Objetivos del Desarrollo Sostenible</b>	<b>13</b>
2.1.	Marco conceptual	14
2.2.	El Grupo ICE y su compromiso con los ODS	15
<b>3.</b>	<b>Alineamiento del ICE y sus empresas a los estándares del Global Reporting Initiative (GRI)</b>	<b>23</b>
<b>4.</b>	<b>Balance Ambiental</b>	<b>25</b>
4.1.	Introducción	26
4.2.	Alineamiento	26
4.3.	Gestión ambiental	27
4.3.1.	Principales acciones de la gestión ambiental	27
4.3.1.1.	Gestión integral de residuos	28
4.3.1.2.	Uso sostenible de los recursos (eficiencia)	30
4.3.1.3.	Cambio climático (Descarbonización y resiliencia)	32
4.3.1.4.	Gestión de la biodiversidad	36
	Gestión forestal	36
	Gestión biológica	39
	Fincas sostenibles	40

<b>5.</b>	<b>Balance social</b>	<b>41</b>
5.1.	Introducción	42
5.2.	Alineamiento	42
5.3.	Principales acciones de la gestión social	43
5.3.1.	Equidad y derechos humanos	43
	Enfoque de género	45
5.3.2.	Prácticas laborales y trabajo digno	48
5.3.2.1.	Empleo	49
5.3.2.2.	Organizaciones laborales	50
5.3.2.3.	Seguridad y salud del trabajo (SST)	51
5.3.2.4.	Formación y capacitación	56
5.3.3.	Gestión social, participación y desarrollo local	57
5.3.3.1	Identificación y validación de partes interesadas	58
5.3.3.2	Participación ciudadana	60
5.3.3.3	Proyección social	61
5.3.3.4	Alianzas	62
6	Membresías	63
7	Reconocimientos	65
8	Bibliografía	67

## Índice de tablas

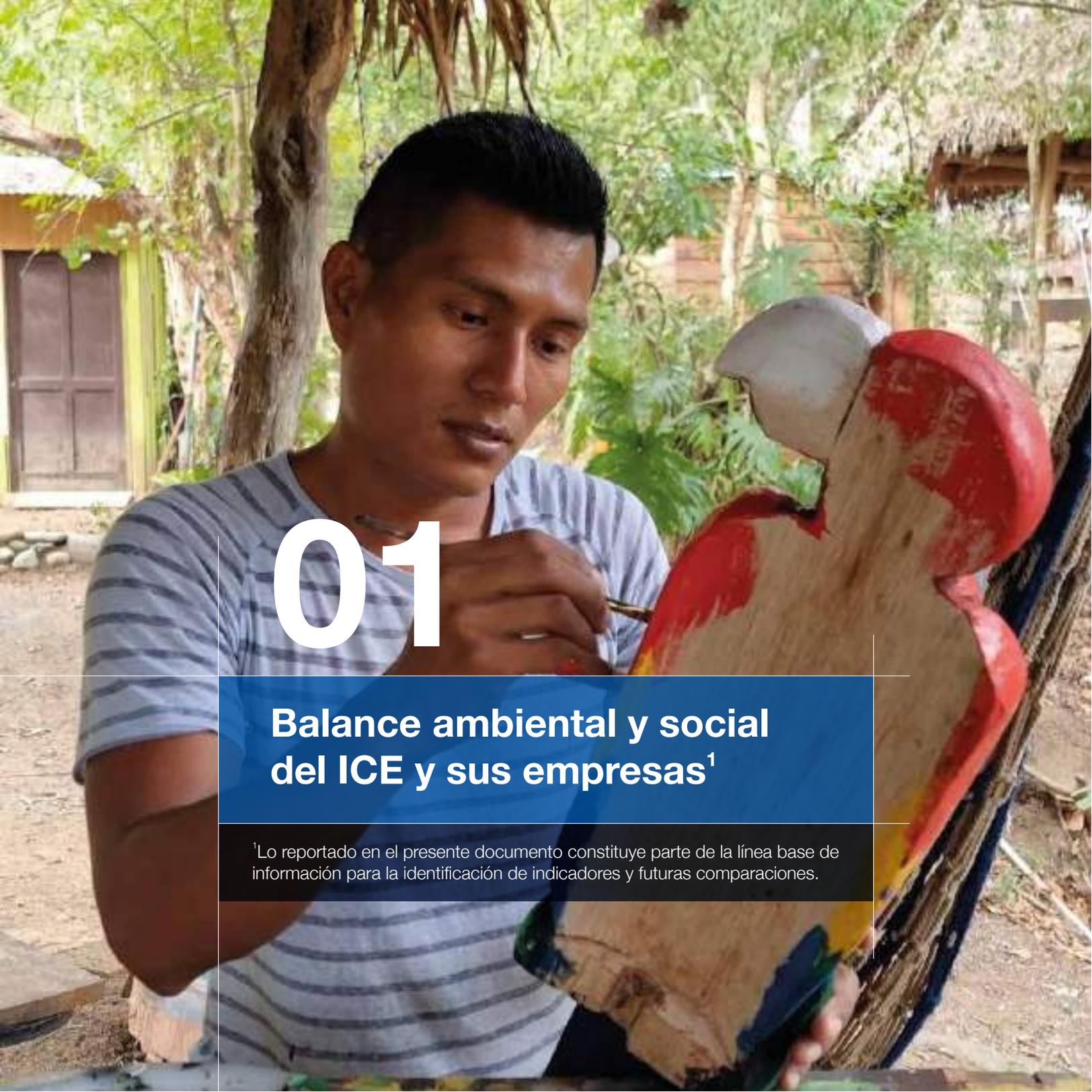
Tabla 1. Modelo responsabilidad social y sostenibilidad: ejes de acción y temas relevantes	11
Tabla 2. Vinculación con los ODS	16
Tabla 3. Aporte a las metas de los ODS	17
Tabla 4 Vinculación con otros instrumentos pertinentes	17
Tabla 5. Vinculación de los objetivos estratégicos 4.0 con los ODS	20
Tabla 6. Alineamiento con los estándares del GRI	24
Tabla 7. Uso de recursos para la generación de electricidad	30
Tabla 8. Especies forestales en peligro de extinción producidas en viveros del Grupo ICE	35
Tabla 9. Participantes en capacitaciones en Derechos Humanos por tipo de personal y sexo	45
Tabla 10. Distribución de los trabajadores por puesto y sexo	46
Tabla 11. Distribución de cargos directivos y jefaturas por sexo y rango de edad	46

## Índice de tablas

Tabla 12. Distribución de incidentes atendidos por hostigamiento, por tipo de hostigamiento y sexo	47
Tabla 13. Distribución de trabajadores por sexo y empresa	49
Tabla 14. Principales indicadores de Salud y Seguridad en el Trabajo	53
Tabla 15. Documentos normativos y acciones desarrollados para la atención de la emergencia por SARS-CoV-2 por empresa	55

## Índice de figuras

Figura 1. Temas materiales del Grupo ICE	12
Figura 2. Objetivos del Desarrollo Sostenible	15
Figura 3. Alineamiento de la Estrategia 4.0 con los ODS	18
Figura 4. Mapa de partes interesadas	59

A man with short dark hair, wearing a blue and white striped t-shirt, is focused on painting a wooden sculpture of a parrot. The sculpture is mounted on a wooden post and has a white head, a red body, and yellow and blue accents. The man is using a small brush to apply paint. The background shows a lush, green outdoor setting with trees and a wooden building with a thatched roof.

# 01

## **Balance ambiental y social del ICE y sus empresas<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Lo reportado en el presente documento constituye parte de la línea base de información para la identificación de indicadores y futuras comparaciones.



## 1. Introducción

Desde la creación del ICE, en el año 1949, la institución siempre se ha guiado por un desarrollo con criterios de sostenibilidad, según el cual la incorporación de las dimensiones **económica, social y ambiental** han estado inmersas como elementos decisivos en todo lo que hace, desde la conceptualización y planificación de los proyectos hasta su desarrollo y operación.

Cada acción ha sido enfocada de manera **sostenible y sostenida**, con el objetivo no solo de viabilizar proyectos electro energéticos y de infocomunicaciones por todo Costa Rica, sino de proyectarse y aplicar buenas prácticas de responsabilidad social, como ruta hacia la sostenibilidad, potenciando el desarrollo integral de las comunidades.

Desde sus primeras iniciativas, el ICE plasmó con hechos esa orientación hacia un desarrollo sostenible.

En sus primeros años, instaló viveros forestales que produjeron millones de árboles, para reforestar miles de hectáreas por todo el país, tanto en sitios aledaños a sus obras de generación eléctrica, como para la donación a diversas instituciones y organizaciones.

Estas acciones permanecen, y la institución mantiene la producción de árboles y su aporte a la reforestación del país. Asimismo, ha asesorado a diversos grupos organizados para el logro de ese cometido: una reforestación masiva en Costa Rica.

## Estudios ambientales

En la década de los 70, el ICE amplió su campo de acción y, en el proceso de investigación para construir la Planta Hidroeléctrica Arenal, realizó sus primeros estudios ambientales.

A esos estudios pioneros, se sumó, en la década de los 80, su primer estudio de impacto ambiental, durante la construcción de la *Planta Geotérmica Miravalles I*.

Tras esa experiencia, esta práctica se volvió una constante para el ICE en todas sus obras de infraestructura.

Además de la conciencia institucional en el campo **ambiental**, el ICE ha contribuido con las comunidades y sectores organizados para su desarrollo, en un contexto de realidad nacional e internacional asociada al abordaje de temas como el cambio climático y el calentamiento global, que le ha permitido tomar más conciencia de ambas dimensiones, la **social y ambiental**.

Consciente de esa realidad y respetuoso de la legislación vinculante a su actividad, el ICE ha tenido una gran capacidad para reinventarse, acorde con la situación del país y del mundo, manteniendo su filosofía de contribuir a la sostenibilidad del país, mediante estrategias con criterios de sostenibilidad en la integralidad de sus labores.

Esa vocación y estándares, han sido ampliamente reconocidos y premiados por varios años por la banca multinacional de desarrollo, organizaciones internacionales y organismos no gubernamentales, colocando al ICE como una de las mejores instituciones del país, en el respeto y la aplicación de las políticas y salvaguardas ambientales y sociales establecidas.

Su visión ha sido que todas las actividades que gestiona y ejecuta cumplan criterios de sostenibilidad, con el fin de mejorar la calidad de vida de los clientes, colaboradores y la sociedad en general; procurando por medio de la innovación, la transparencia y rendición de cuentas, un avance conjunto entre el desarrollo humano, el medio

ambiente y la prosperidad con justicia y responsabilidad social, sin comprometer las necesidades de las futuras generaciones.

Con el objetivo de evidenciar los esfuerzos que el ICE y sus empresas realizan, tanto por el alineamiento a estándares nacionales e internacionales, como en cumplimiento de la *Ley 8660: Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones y el Decreto Ejecutivo N° 36984-MINAET*, sobre esa misma ley, en el presente informe se realiza un balance de las acciones más relevantes en la temática social y ambiental. El mismo refleja directa e indirectamente, una realidad del contexto afectada por la situación nacional y mundial asociada al SARS-CoV-2 (COVID-19).

### 1.1. Alineamiento estratégico

La responsabilidad social y ambiental del ICE y sus empresas, se sustenta en el alineamiento a la *Estrategia 4.0 del Grupo ICE (2019–2023)*, en los ocho factores de éxito y cinco objetivos estratégicos, en particular en el objetivo *Equidad y Sostenibilidad*. Por lo tanto, se busca articular y alinear las actuaciones del ICE y sus empresas con las mejores prácticas de sostenibilidad, así como su alineamiento y contribución con planes y políticas nacionales, las siete materias fundamentales de la *Norma ISO 26000, los Objetivos de Desarrollo Sostenible* de las Naciones Unidas, así como al cumplimiento de indicadores del Global Reporting Initiative (GRI).

## 1.2. Ejes de acción

La responsabilidad social y ambiental del ICE y sus empresas se basó en cuatro ejes de acción:

1. Gestión ambiental.
2. Equidad y derechos humanos.
3. Prácticas laborales y trabajo digno.
4. Gestión social, participación y desarrollo local.

A su vez, cada uno de los ejes contempla una serie de temas relevantes para consolidar la gestión de la sostenibilidad ambiental y social del ICE y sus empresas, tal como se muestra en la tabla 1:

**Tabla 1. Modelo de responsabilidad social y sostenibilidad: ejes de acción y temas relevantes**

Fuente: Equipo de Sostenibilidad, Dirección de Gestión de Políticas

Ejes	Tema relevante
Gestión ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión integral de residuos</li> <li>• Uso sostenible de los recursos (eficiencia)</li> <li>• Cambio climático (descarbonización y resiliencia)</li> <li>• Gestión de la biodiversidad</li> </ul>
Equidad y derechos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marco normativo</li> <li>• Espacios libres de discriminación</li> <li>• Igualdad de oportunidades</li> <li>• Enfoque de género</li> </ul>
Prácticas laborales y trabajo digno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleo</li> <li>• Organizaciones laborales</li> <li>• Seguridad y salud del trabajo</li> <li>• Formación y capacitación</li> </ul>
Gestión social, participación y desarrollo local	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación ciudadana</li> <li>• Desarrollo económico local</li> <li>• Proyección social</li> <li>• Alianzas</li> </ul>

Recientemente, en el segundo semestre del año 2020, se trabajó con representantes del ICE y sus empresas el análisis interno de temas materiales.

Este análisis propició que las empresas del Grupo se enfoquen en estos temas, los cuales ponen de manifiesto los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización y que además influyen significativamente en las decisiones de sus grupos de interés.

Este proceso constituyó una herramienta clave para la gestión de la sostenibilidad en el Grupo ICE y proveyó información crítica para la toma de decisiones.

En la figura 1 se muestran los temas materiales resultantes de este proceso, los cuales orientan los ejes de acción en sostenibilidad del ICE y sus empresas, así como el balance que se presentará en el año 2021.

**Figura 1. Temas materiales del Grupo ICE**

Fuente: Proceso de materialidad en el Grupo ICE





02

**Contribución con los  
Objetivos del Desarrollo  
Sostenible**



## 2.1. Marco conceptual

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son una serie de medidas universales para poner fin a la pobreza, proteger el planeta, garantizar que todas las personas cuenten con igualdad de oportunidades con accesibilidad a bienes y servicios, seguridad alimentaria, que gocen de paz y prosperidad, sin dejar a nadie atrás (*Figura 2*).

Estos objetivos, a su vez buscan cumplir con 169 metas, y tienen una función importante en movilizar recursos, aportar soluciones creativas e innovadoras, cambiar los patrones de producción y el estilo de vida; promover la rendición de cuentas y dar voz a las personas, ayudando a diagnosticar y abordar áreas problemáticas.

Figura 2. Objetivos del Desarrollo Sostenible

Fuente: www.un.org



## 2.2. El Grupo ICE y su compromiso con los ODS

Partiendo del marco filosófico de la sostenibilidad del ICE y sus empresas, los ejes estratégicos y materias relevantes, se realiza un alineamiento con las 169 metas que establecen los 17 ODS y los compromisos declarados por Costa Rica ante las Naciones Unidas (ONU) a fin de determinar el nivel de vinculación y contribución. A continuación, se muestra la vinculación de los ejes estratégicos con los ODS (tabla 2).

Tabla 2. Vinculación con los ODS

Fuente: Equipo de Sostenibilidad, Dirección de Gestión de Políticas

Ejes	ODS						
Gestión ambiental	<b>02</b> Hambre cero	<b>06</b> Agua limpia y saneamiento	<b>07</b> Energía asequible y no contaminante	<b>08</b> Trabajo decente y crecimiento económico	<b>09</b> Industria, innovación e infraestructura	<b>11</b> Comunidades y ciudades sostenibles	<b>12</b> Producción y consumo responsables
	<b>13</b> Acción por el clima	<b>14</b> Vida submarina	<b>15</b> Vida de ecosistemas terrestres	<b>17</b> Alianzas para lograr los objetivos			
Equidad y derechos humanos	<b>04</b> Educación de calidad	<b>05</b> Igualdad de género	<b>08</b> Trabajo decente y crecimiento económico	<b>10</b> Reducción de las desigualdades			
Prácticas laborales y trabajo digno	<b>01</b> Fin de la pobreza	<b>03</b> Salud y bienestar	<b>04</b> Educación de calidad	<b>05</b> Igualdad de género	<b>08</b> Trabajo decente y crecimiento económico	<b>10</b> Reducción de las desigualdades	<b>16</b> Paz, justicia e instituciones sólidas
Gestión social, participación y desarrollo local	<b>01</b> Fin de la pobreza	<b>09</b> Industria, innovación e infraestructura	<b>11</b> Comunidades y ciudades sostenibles	<b>16</b> Paz, justicia e instituciones sólidas	<b>17</b> Alianzas para lograr los objetivos		

Adicionalmente, en la tabla 3 se presenta el nivel de aporte de cada una de las acciones asociadas a los ejes estratégicos con las metas de los ODS.

**Tabla 3. Aporte a las metas de los ODS**

Fuente: Equipo de Sostenibilidad, Dirección de Gestión de Políticas

Ejes	Directa	Indirecta	Apoyo a la gestión
Gestión ambiental	6.6, 7.2, 7.b, 8.4, 9.4 12.2, 12.4, 12.5, 12.6, 12.7, 13.1, 13.2, 13.3 15.1, 15.2, 15.4, 15.5, 15.a, 15.b, 17.7	2.4, 6.3, 11.6, 15.9	6.4, 8.3, 9.2, 13.2, 14.1
Equidad y Derechos Humanos	5.5, 8.5	4.7, 5.2	10.3
Prácticas laborales y trabajo digno	3.9, 4.4, 5.5, 8.5, 8.8	4.5, 16.3	1.1, 10.3
Gestión social, participación y desarrollo local	9.c, 16.7, 17.17	11.1	1.4, 1.5

Asimismo, se realizó el análisis de instrumentos internacionales y nacionales con el fin de determinar su vinculación con los ejes de acción en materia de responsabilidad social y sostenibilidad, tal como se muestra en la tabla 4.

**Tabla 4. Vinculación con otros instrumentos pertinentes**

Fuente: Equipo institucional de responsabilidad social y sostenibilidad del ICE, 2020

Ejes	Pacto Global	OCDE	PNE	PdD	PNDIP	Acuerdo de París
■ Gestión ambiental	8	10-12	4	1-2-5-7	1	1
■ Equidad y Derechos Humanos	6	2-9-11				
■ Prácticas laborales y trabajo digno	1-3-4-6	7-9				
■ Gestión social, participación y desarrollo local	1	3-14-15	4			

Por otro lado, se hizo un alineamiento de las acciones estratégicas contenidas en la Estrategia 4.0 del Grupo ICE con los ODS (Figura 3).

**Figura 3. Alineamiento de la Estrategia 4.0 con los ODS**

Fuente: Equipo de Responsabilidad Social y Sostenibilidad del ICE, 2020



En los apartados del balance social y ambiental, se hace una presentación detallada de la contribución del ICE y sus empresas con las metas de los ODS asociados, así como con los compromisos internacionales y nacionales en materia de responsabilidad social y sostenibilidad.

En la tabla 5 se muestra la vinculación de los ODS con cada una de los objetivos estratégicos corporativos (OEC), definidos para cada eje estratégico.

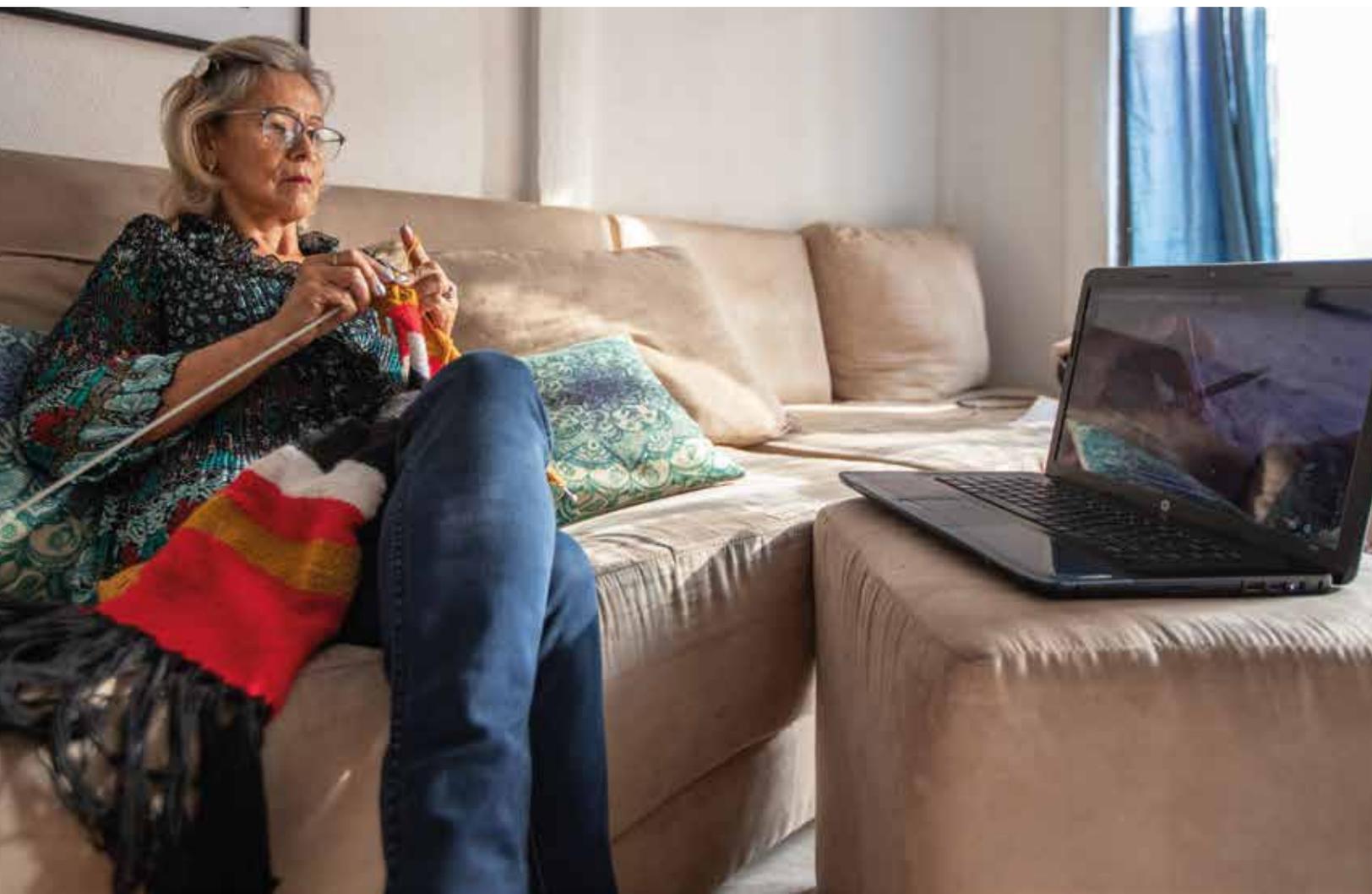


Tabla 5. Vinculación de los objetivos estratégicos 4.0 con los ODS

Fuente: Equipo de Responsabilidad Social y Sostenibilidad del ICE, 2020

Eje estratégico	Objetivo Estratégico Corporativo	Asocio con ODS	Vinculación con las metas ODS
Evolución de los negocios y experiencia del cliente	OEC06	7	7.a; 7.b
		9	9.4; 9.5; 9.b
	OEC07	9	9.b; 9.c
		8	8.2
		9	9.5; 9.b
		11	11.1
OEC08	17	17.7; 17.16	
	17	17.19	
Eficiencia operativa; modernización y transformación digital	OEP10	9	9.1; 9.5; 9.a; 9.c
		11	11.6
		13	13.1
		17	17.6; 17.7; 17.19
	OEP11	16	16.6; 16.7
		17	17.9; 17.10; 17.14; 17.16; 17.b
Efectividad del talento humano	OEAC12	4	4.4
		8	8.5, 8.8
		10	10.3; 10.4
		16	16.10
	OEAC13	5	5.5, 5.b
Equidad y sostenibilidad	OEES14	4	4.a
		5	5.2, 5.5
		6	6.3, 6.4, 6.6
		7	7.1, 7.2
		8	8.3, 8.4, 8.5, 8.8
		9	9.4, 9.c
		10	10.3
		11	11.1; 11.6
		12	12.2; 12.4; 12.5; 12.7
		13	13.1, 13.2, 13.3
		15	15.1; 15.2; 15.3, 15.4; 15.5; 15.9; 15.a, 15.b
		16	16.6, 16.7; 16.10
17	17.7; 17.17		

Para lograr el alineamiento de la *Estrategia 4.0* y los planes gerenciales del ICE y sus empresas con los ODS, se analizó y estructuró la información contenida en las siguientes cinco etapas:

### Etapa 1: Gobernanza de la sostenibilidad

En el *Reglamento Corporativo de Organización (RCO)* se define la estructura organizacional para la gestión y gobernanza de la sostenibilidad del ICE y sus empresas, definiendo tres niveles: un primer nivel de carácter estratégico con un enfoque corporativo, donde a la Presidencia Ejecutiva, mediante el apoyo de la División de Estrategia le corresponde liderar la gestión de la sostenibilidad, es decir, establecer las políticas y lineamientos del modelo de sostenibilidad del ICE y sus empresas. Un segundo nivel de alcance táctico, que se asume desde la Gerencia General, cuyo rol es dirigir la incorporación del enfoque de sostenibilidad en sus gerencias, así como hacerlo propio y un tercer nivel, operativo, donde cada Gerencia ejecuta acciones de sostenibilidad en los procesos relevantes para la prestación de servicios.

### Etapa 2: Análisis del entorno

Se parte de un análisis de contexto donde se visualiza las diferentes tendencias mundiales en materia de sostenibilidad en industrias similares (telecomunicaciones y electricidad). Para ello, se hace uso de herramientas de planificación estratégica como FODA, PESTEL; IndicaRSE, evaluación comparativa (*benchmarking*) a partir de los estudios de ROBECOSAM, SASB, CIER, entre otros. Este análisis de entorno brindó elementos para definir los temas materiales preliminares del ICE y sus empresas y con ello definir la estrategia de abordaje.

### Etapa 3: Definición de materias fundamentales y temas relevantes

El análisis anterior, el marco filosófico del ICE y sus empresas enunciados en su ley (misión, visión, valores) y la política de sostenibilidad, así como la *Estrategia 4.0* y la *Norma ISO 26000* permitieron definir las materias fundamentales y los temas relevantes que serán la columna vertebral del modelo de sostenibilidad (detalladas en la Tabla 1).

Se definieron cuatro materias fundamentales:

1. Gestión ambiental.
2. Equidad y derechos humanos.
3. Prácticas laborales y trabajo digno.
4. Gestión social, participación y desarrollo local.

De igual forma se priorizaron los siguientes 16 temas relevantes:

1. Gestión integral de residuos.
2. Uso sostenible de los recursos (eco eficiencia).
3. Cambio climático (descarbonización y resiliencia).
4. Gestión de la biodiversidad.
5. Marco normativo.
6. Espacios libres de discriminación.
7. Igualdad de oportunidades.
8. Enfoque de género.
9. Empleo.
10. Organizaciones laborales.
11. Seguridad y salud del trabajo.
12. Formación y capacitación.
13. Participación ciudadana.
14. Desarrollo económico local.
15. Proyección social.
16. Alianzas.

### Etapa 4: Alineamiento con los ODS

Aparte de los elementos considerados en las etapas anteriores, se dio un enfoque en el direccionamiento estratégico que establece la *Estrategia Corporativa 4.0 del Grupo ICE (2019–2023)*, los ocho factores de éxito y sus cinco objetivos estratégicos, en particular en el objetivo estratégico Equidad y Sostenibilidad, así como en los Planes de Gestión Gerencial.

Se analizó, de forma detallada, cada uno de los 17 ODS y sus 169 metas, haciendo una asociación con cada uno de los temas relevantes definidos en la Etapa 3 y que forman parte del Modelo de Sostenibilidad del ICE y sus empresas, de forma que se identificó su contribución a los tres grandes temas país en materia de ODS:

1. Combate a la pobreza.
2. Producción y consumo sostenible.
3. Infraestructura y comunidades sostenibles.

Se asoció cada una de las cinco perspectivas de la Estrategia 4.0 con los ODS, detallando cuál es la contribución específica de cada una de ellas con el compromiso asumido por el país de cara a los ODS. Por ejemplo, para el caso del Negocio Electricidad el asocio y contribución se hace a partir del ODS 7.

Para cada una de los cuatro ejes estratégicos del ICE y sus empresas se realiza una asociación al aporte directo a la consecución de las metas para cada ODS, y en aquellos que de manera indirecta favorece la consecución de las metas, mediante procesos de encadenamiento, como es el caso de la educación, salud, entre otros.

### Etapa 5: Informe de sostenibilidad

La organización debe informar acerca de los aspectos positivos y negativos relacionados con su desempeño frente a las prioridades definidas. De ahí que una de las metas del ICE y sus empresas, es contar con un informe de sostenibilidad basado en las mejores prácticas de reporte tal como lo establece la meta 12.6 de los ODS a los gobiernos del mundo:

*“Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes”.*

Para ello, a cada tema relevante, se le asignó indicadores a partir de los establecidos en el Global Reporting Initiative (GRI), la Agenda 2030, la Estrategia 4.0 y los planes de gestión gerenciales. A partir de esa información, en el ICE y sus empresas se trabaja para presentar a sus partes interesadas al 2021, su primer Reporte de Sostenibilidad bajo los estándares GRI.



# 03

**Alineamiento del ICE y  
sus empresas a los estándares  
del Global Reporting Initiative  
(GRI)**

El GRI (en inglés, *Global Reporting Initiative*), surge de la iniciativa entre la *Coalition of Environmentally Responsible Economies* y el *Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente*, en el año de 1997, con el objetivo de optimizar la rendición de cuentas en sostenibilidad por parte de las organizaciones.

Los estándares GRI constituyen una guía voluntaria que sirve de norte para describir los resultados de la aplicación de políticas, planes, programas y sistemas de gestión mediante memorias, informes y reportes, y, debido a ello, es una excelente herramienta para la comparación entre organizaciones, sectores, y la interacción con grupos de interés.

La importancia de los estándares GRI radica en que se enfocan en la triple utilidad de las organizaciones, así como la búsqueda de la transparencia de cara a las partes interesadas.

A continuación, se presenta el resultado del análisis del alineamiento de los ejes estratégicos y temas relevantes del ICE y sus empresas, con los estándares del GRI:

**Tabla 6. Alineamiento con los estándares del GRI**

Fuente: Equipo de Sostenibilidad, Dirección de Gestión de Políticas

Ejes	Tema relevante	Estándar GRI	Temática
Gestión ambiental	Gestión integral de residuos	306	Efluentes y residuos
	Uso sostenible de los recursos	302, 303	Energía, agua y efluentes
	Cambio climático	305	Emisiones
	Gestión de la biodiversidad	304	Biodiversidad
Equidad y Derechos Humanos	Equidad y Derechos Humanos	410, 412	Prácticas en materia de seguridad, Evaluación de Derechos Humanos
Prácticas laborales y trabajo digno	Enfoque de género	405	Diversidad e igualdad de oportunidades
	Empleo	401	Empleo
	Organizaciones laborales	407	Libertad de asociación y negociación colectiva
	Salud y seguridad en el trabajo	403	Salud y seguridad en el trabajo
	Formación y capacitación	404	Formación y enseñanza
Gestión social, participación y desarrollo local	Participación ciudadana	413	Comunidades locales
	Proyección social	413	Comunidades locales

A white electric bus is shown from a side profile, parked on a dirt surface. The bus features large green leaf graphics on its side. Text on the side includes '100% ELÉCTRICO' and 'cero emisiones'. Logos for 'cnfl' and 'ice' are visible on the front. A large white number '04' is overlaid on the left side of the bus. A blue banner at the bottom contains the text 'Balance ambiental'.

04

**Balance ambiental**



#### 4.1. Introducción

La gestión ambiental es el conjunto de políticas, lineamientos y acciones que utiliza una organización para prevenir, mitigar o compensar los impactos ambientales, producto de su interacción con el medio para la producción de bienes y servicios.

Desde esa perspectiva, la definición de esos elementos se basa en el marco de referencia internacional y nacional, lo que permite definir las líneas de acción que garantizaran la incorporación de las mejores prácticas en sus procesos.

Su fin último es convertir la variable ambiental en un elemento diferenciador y generador de valor para la organización, de manera que contribuya con la sostenibilidad financiera y social, para mantener su presencia en el mercado.

#### 4.2. Alineamiento

Las acciones del componente ambiental están enmarcadas dentro del objetivo estratégico 14 de la *Estrategia 4.0 del Grupo ICE* y responden a:

*“Fomentar la creación de valor implementando la gestión integral de la sostenibilidad aportando a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y considerando las mejores prácticas internacionales aplicables a los negocios”.*

De igual manera, responden a cuatro de los diez ejes del Plan Nacional de Descarbonización (PdD) y a ocho de los diecisiete ODS de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, tal como se muestra en los apartados siguientes:

### 4.3. Gestión ambiental

La gestión ambiental en el ICE y sus empresas, busca además de la mitigación y la adaptación a los problemas ambientales, un equilibrio que permita el desarrollo económico, y social de la población, así como el uso racional de los recursos y la protección y conservación del ambiente, de manera que contribuyan con el desarrollo sostenible.

El Grupo ICE a lo largo de su historia ha sido reconocido por su contribución al desarrollo sostenible, entre otras cosas por lo realizado en materia de gestión ambiental.

Esto se ha logrado, además de por el cumplimiento de la normativa nacional e internacional que rige la materia, al cumplimiento de estándares propios y de terceros, entre los que destacan los de la banca multilateral.

Estos permiten, a su vez, contribuir al cumplimiento de compromisos que son referentes, como el *Pacto Global*, *Acuerdo de París*, así como políticas y planes como el *Plan Nacional de Descarbonización* y la *Política Nacional de Adaptación al Cambio Climático*, entre otros. La forma en la que el ICE y sus empresas han materializado sus esfuerzos en materia de gestión ambiental, se describe en los siguientes apartados.

#### 4.3.1. Principales acciones de la gestión ambiental

Las acciones de gestión ambiental realizadas permitieron aportar al cumplimiento de los siguientes ocho ODS:



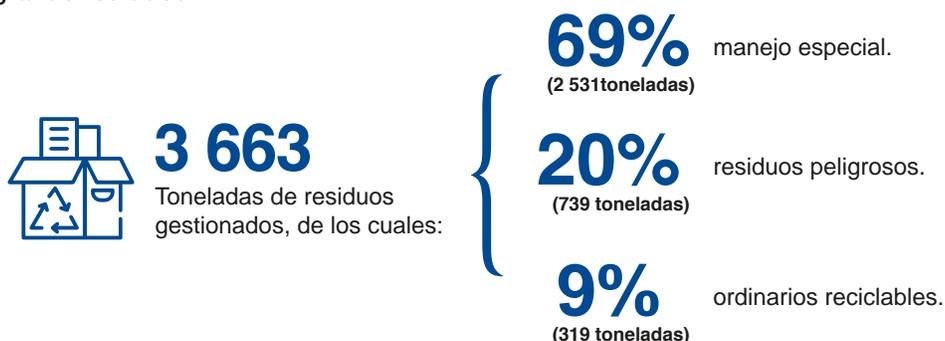
En concreto se realizaron diversas acciones con logros muy significativos los cuales son:



La presentación de los resultados del ICE y sus empresas en materia de gestión ambiental se agrupan en los siguientes temas relevantes, tal como se evidenció en la tabla 1.

- Gestión integral de residuos.
- Uso sostenible de los recursos (eficiencia).
- Cambio climático (descarbonización y resiliencia).
- Gestión de la biodiversidad.

#### 4.3.1.1. Gestión integral de residuos



El ICE y sus empresas, como parte de su responsabilidad y en cumplimiento del marco normativo que regula la gestión de los residuos y el uso eficiente de los recursos, respeta y cumple con la legislación mediante una gestión sostenible de estos en las distintas instalaciones de trabajo. El ICE y sus empresas aportan a los compromisos establecidos en los ODS 6 y 12, al eje siete del PdD y a las obligaciones establecidas en la *Ley para la Gestión Integral de Residuos (No. 8839)*.

Para alcanzar dichos compromisos se dispone principalmente de áreas especializadas y convenios para la gestión responsable de los residuos, mediante la contratación de gestores autorizados.

Dentro de los principales resultados alcanzados durante el año 2020, sobresalen:

- Gestión y disposición final de 3 663 toneladas de residuos.
- De estos, un 69% (2 531 toneladas) corresponde a residuos de manejo especial, un 20% (739 toneladas) a residuos peligrosos y el 9% (319 toneladas) a ordinarios reciclables.
- USD 2 076 010 (CRC 1 340 977 899.40) por concepto de recuperación de materiales de descarte y su inserción al proceso productivo en los Centros de Recuperación y Transferencia de Materiales de la Gerencia de Electricidad.
- 5 655.6 toneladas de residuos sólidos valorizables.
- CRC 582 451 555.69 (USD 901 711.55) en ingresos por valoración de residuos.
- Gestión y tratamiento de 74.4 toneladas de residuos ordinarios no reciclables.
- Retención de 631 toneladas de residuos varios en los embalses de las plantas de generación de electricidad ubicadas en la cuenca del Río Virilla, evitando que sean depositados en el océano Pacífico.
- 91 servicios de transporte de residuos peligrosos a cargo de gestores autorizados.
- 119 sitios incorporados dentro del Programa de Gestión Ambiental Institucionales (PGAI) y 52 sitios en la categoría de Cambio Climático del Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE), facilitando la gestión y métrica de los residuos.

#### 4.3.1.2. Uso sostenible de los recursos (eficiencia)

# 99,79%

de la electricidad se produjo con fuentes renovables.



Agua



Geotermia



Eólica



Biomasa



Solar

# 0,21%

se generó con búnker y diésel.



Búnker y diésel

Para la producción de bienes y servicios de infocomunicaciones y electricidad, el ICE y sus empresas hacen un consumo sostenible de los distintos recursos que utiliza en sus procesos productivos, garantizando la protección y conservación del capital natural, para mantener las funciones y servicios ecosistémicos que este brinda, entre ellos los sociales, ecológicos, culturales, productivos y paisajísticos.

Dentro de las principales acciones y resultados se destacan los siguientes:

- Para la producción de electricidad se hace un uso mayoritariamente de los recursos naturales renovables como agua, vapor, viento y sol (99.79%) y en menor proporción (0.85%) de hidrocarburos como búnker y diésel.

#### Tabla 7. Uso de recursos para la generación de electricidad

Fuente: Equipo de Sostenibilidad, Dirección de Gestión de Políticas

Diésel (Litros)	Bunker (Litros)	Vapor (Miles de toneladas)	Salmuera (Miles de toneladas)	Uso de agua (Hectómetros cúbicos)
6 348	572 062	572 062	28 619	14 667

- Transferencia de CRC 2 074 044 032.12 (USD 3 210 892.70) a la Dirección de Agua por concepto del pago del canon de aprovechamiento del recurso hídrico.
- Consumo anual de electricidad en las operaciones totales del ICE y sus empresas por un total de 162.73 GWh, para una facturación anual de CRC 19 245 912 362.80 (USD 29 795 201.35).
- Consumo anual de agua potable del ICE y sus empresas equivalentes a 397 232 m<sup>3</sup> suministrado por diferentes fuentes, en su mayoría de la red de acueductos del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA), para una facturación de CRC 1 055 317 886.60 (USD 1 633 770.76).
- Respecto al uso de combustible fósil para la operación y mantenimiento del ICE y sus empresas, se registra un consumo total de 502 587.87 litros de gasolina y 7 225 705.07 litros de diésel, utilizados en transporte, maquinaria, plantas de respaldo, entre otros, para un gasto de CRC 298 742 467.05 (USD 462 492.60) por concepto de gasolina y CRC 3 350 949 869 (USD 5 187 710.73) para el diésel.

Además, en relación con el tipo de fuente de generación de electricidad (y a partir de la información de la tabla anterior), fueron necesarios 6 348 litros de diésel y 572 062 litros de búnker para generación térmica, 14 667 hectómetros cúbicos de agua para la generación hidroeléctrica, así como 11 802 miles de toneladas de vapor y 28 619 miles de toneladas de salmuera para la generación geotérmica.

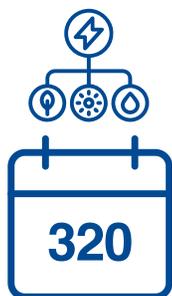
Es importante indicar que la salmuera se obtiene luego de separar el agua (salmuera) del vapor que se extrae de los pozos geotérmicos, se encuentra compuesta de cloruro de

calcio y cloruro de sodio y mantiene una temperatura de 160 °C.

Este fluido es utilizado para calentar el combustible “Pentano”, que se caracteriza por tener un punto de ebullición de 36°C con el cual se produce el vapor necesario para el proceso de generación en plantas de ciclo combinado como Miravalles V.

<sup>2</sup>Política Nacional de Adaptación al Cambio Climático, No 41091 MINAE. 2018.

#### 4.3.1.3. Cambio climático (Descarbonización y resiliencia)



Generación eléctrica 100% renovable durante 320 días consecutivos, producida por el SEN.



## 3 996

Toneladas de carbono equivalente (tCO<sub>2</sub>e) **no emitidas**, gracias al teletrabajo por restricción vehicular y contingencia, para 8 899 colaboradores.



## 11 124

Venta total de plantillas de inducción, como parte del proyecto “Cambie su cocina de gas por una de inducción”.



## 60

Cargadores para vehículos eléctricos instalados en todo el país.

En el contexto de la *Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático*, celebrada en París en el año 2015 (Acuerdo París), Costa Rica asume un compromiso de reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en un 25%, respecto a las emisiones del año 2012.

Para ello, se formula el *Plan de Descarbonización (PdD)* y la *Política de Adaptación al Cambio Climático*, donde se establecen una serie de acciones tendientes a reducir los impactos y transitar hacia un modelo de desarrollo resiliente, que evite las pérdidas humanas y modere los daños materiales generados por los efectos adversos del cambio climático, así como contribuir a la calidad de vida de las poblaciones más vulnerables y aproveche las oportunidades para innovar y transformar los sectores productivos y asegurar la continuidad de los servicios públicos<sup>2</sup>.

El ICE y sus empresas han venido aportando desde hace 71 años a una matriz energética nacional, mediante la utilización de las fuentes de generación eléctrica limpias, alcanzando en el año 2020 un 99.79% de producción de energía eléctrica con fuentes renovables y propias que la nación posee. Con esto se aporta a las metas establecidas en los ODS 7, 9 y 13, así como a las contribuciones nacionales voluntarias (NDC, por sus siglas en inglés) y al mismo PdD.

<sup>2</sup>Política Nacional de Adaptación al Cambio Climático, No 41091 MINAE. 2018.

Dentro de los principales logros alcanzados durante el año 2020, están los siguientes:

- Se mantiene un Sistema Eléctrico Nacional (SEN) interconectado, robusto y resiliente a los eventos naturales.
- Se dispone de una matriz energética eléctrica fundamentada en fuentes renovables y propias, que permitieron que el 99.79%, de generación fuera con esas fuentes.
- La generación eléctrica producida por la CNFL y el ICE durante 342.5 días consecutivos, en promedio, fue con fuentes renovables.
- Cuantificación de las emisiones de GEI del SEN del año 2019, estableciendo un factor de emisiones de generación de 33.3 tCO<sub>2</sub>e/GWh<sup>3</sup>, por debajo del reportado para el informe del 2019 de 35.4 tCO<sub>2</sub>e y un factor de consumo de 36.5 tCO<sub>2</sub>e/GWh, considerado entre los más bajos del mundo<sup>4</sup>.
- Emisiones de GEI verificadas externamente por 307 525 tCO<sub>2</sub>e, correspondiente con los esfuerzos realizados por el ICE.
- Verificación interna de inventarios GEI por 16 945.80 tCO<sub>2</sub>e.
- Reducción de 128.2 tCO<sub>2</sub>e, mediante la utilización de vehículos eléctricos dentro del Programa de Movilidad Eléctrica. Con esta iniciativa, se aporta al Eje 2 del PdD.
- Reducción de 3.63 tCO<sub>2</sub>e, mediante procesos de

digitalización de servicios.

- Reducción de 3 996 tCO<sub>2</sub>e, con la entrada en operación del programa de teletrabajo por las modalidades de restricción vehicular y contingencia, para 8 899 colaboradores.
- Reducción de 5.91 tCO<sub>2</sub>e producto de la innovación en alumbrado público, que involucra la puesta en marcha de la red de distribución con relación a cambios de iluminación convencional a la tecnología LED.
- Financiamiento de cuatro vehículos eléctricos por un monto de CRC 86 799 800 (USD 134 377.50) por medio de la línea de crédito habilitada por el Fondo de Garantías y Ahorro del ICE, para promover la compra de autos eléctricos.
- Venta total de 11 124 plantillas de inducción en el sector residencial y comercial, como parte del proyecto *“Cambie su cocina de gas por una de inducción”*.
- La CNFL mantiene la certificación como empresa carbono neutral, otorgada por la *Dirección de Cambio Climático de Costa Rica*, en el marco del *Programa País de Carbono Neutralidad 2.0*.
- Las plantas de generación de la región Chorotega, el edificio administrativo de la Región Huetar del Negocio de Generación y la Subestación Cónccavas de la Gerencia de Electricidad, así como el edificio Torre Telecomunicaciones, mantienen la certificación como *“Carbono Reducción”* dentro del Programa País de Carbono Neutralidad 2.0 de la Dirección de Cambio Climático.

<sup>3</sup>tCO<sub>2</sub>e: Toneladas de carbono equivalente.

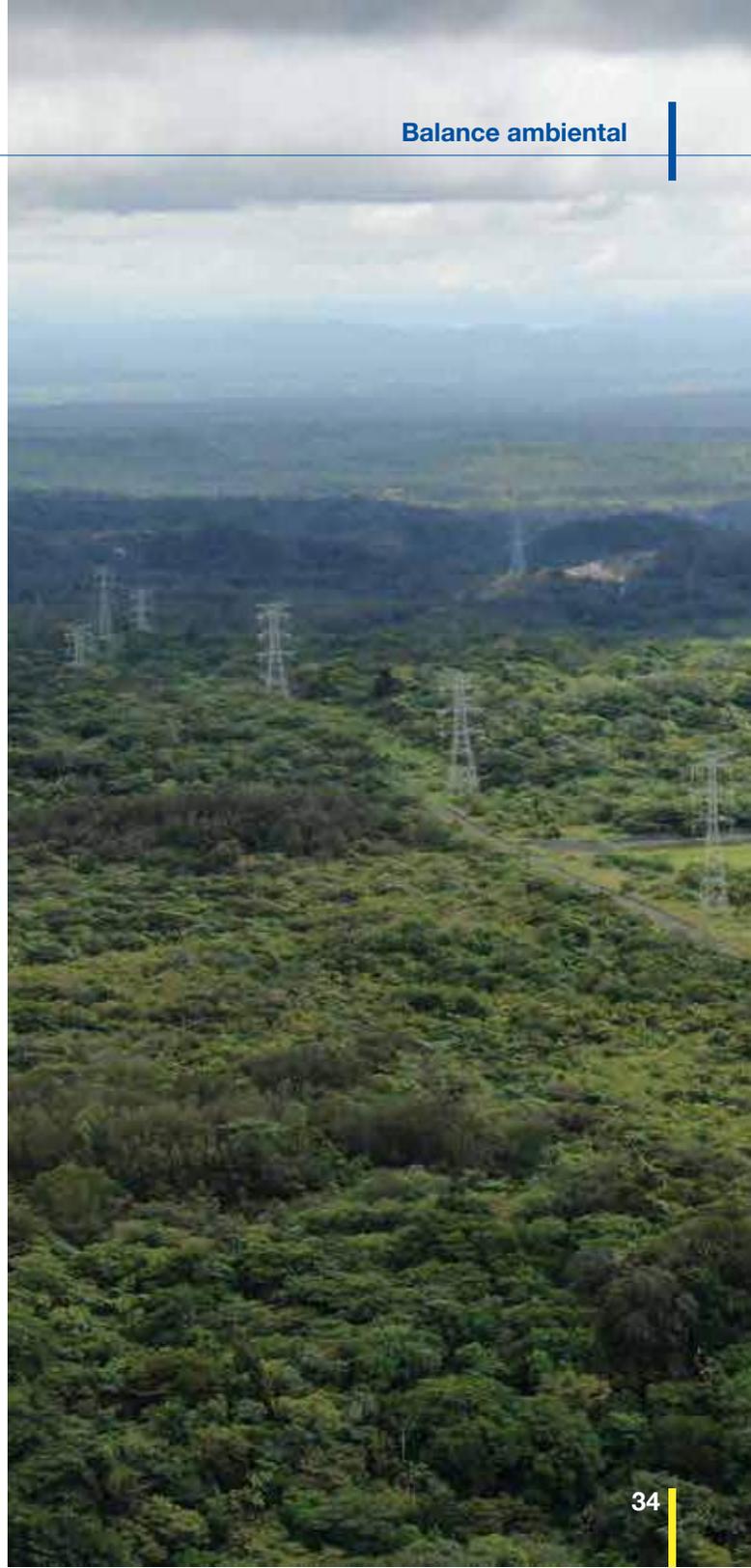
<sup>4</sup>www.electricitymap.org

- Se dispone de un capital natural forestal propio de 17 583 ha, que constituyen principalmente las áreas de protección de los embalses de generación y los campos geotérmicos.
- 182 parcelas permanentes de investigación fueron inventariadas para determinar el potencial de remoción de carbono en la biomasa arbórea para un promedio de 61 298.30 tCO<sub>2</sub>/ha que constituye un reservorio de existencia de carbono fijado en la biomasa de 996 477 tCO<sub>2</sub>.

En relación con la contribución a las metas de los ejes de transporte, energía, eficiencia y residuos del PdD, el ICE y sus empresas han desarrollado las siguientes acciones:

- Instalación de 60 cargadores para vehículos eléctricos distribuidos en todo el país.
- Instalación de 246 037 medidores *Infraestructura de Medición Avanzada* (AMI, por sus siglas en inglés) con impacto directo en el proceso de toma de lecturas y gestión de pérdidas.

En materia de adaptación y resiliencia, Costa Rica aspira a ser una economía moderna, verde, libre de emisiones, resiliente e inclusiva, mediante un balance entre la planificación de largo plazo y acciones inmediatas.



Su modelo de desarrollo económico, ambiental y social, ha permitido garantizar el bienestar de su población y proteger el 54% de su territorio, el cual alberga el 5% de la biodiversidad mundial, y disponer de una matriz eléctrica 99,79% renovable, diversa, flexible, confiable y baja en emisiones de carbono, a partir de las fuerzas hidráulicas, el viento, el calor y la biomasa para su generación.

Costa Rica posee un sistema eléctrico altamente renovable, cuya base de generación es la hidroelectricidad y la eólica, haciéndolo vulnerable a los cambios de los patrones climáticos, marcados por la variación de los caudales y el comportamiento del viento, así como a la presencia de eventos meteorológicos extremos, provocando daños a la infraestructura eléctrica en particular a la distribución y afectando la prestación del servicio.

Entre las principales medidas que los actores del sistema eléctrico han realizado para enfrentar el cambio climático y su impacto al SEN, se encuentran:

- Visión de planificación con horizonte de largo plazo, basada en el aprovechamiento sostenido y sustentable de los recursos naturales, que ha permitido disponer al año 2020 de una matriz diversa y altamente renovable (99,79%), que basa su generación en cinco fuentes energéticas: hidroelectricidad (73%), eólica (13%), geotérmica (13%), solar (0,1%) y biomasa (0,5%).
- Matriz eléctrica descarbonizada, con un factor de generación de emisiones de gases de efecto invernadero de 33.3 tCO<sub>2</sub>e/GWh, en la cual la fuente térmica se utiliza solamente como un respaldo. Así, la matriz se convierte en motor para la descarbonización de otros sectores de la economía, como el transporte e industrial, cuando toman a la electricidad como la

energía base.

- Sistema de generación diverso, con embalses de regulación estacionarios que permiten almacenar energía durante la época lluviosa para ser utilizada durante la época seca, favoreciendo la incorporación de las energías renovables como eólica y solar, así como la participación de las fuentes geotérmicas consideradas energía firme. Estos embalses no solo cumplen una función de adaptación ante la variabilidad climática, sino que permiten el encadenamiento de otras actividades, mediante la prestación de servicios ecosistémicos, como el mantenimiento de los hábitats acuáticos y los usos humanos, como el abastecimiento de agua para riego para el distrito de riego Arenal Tempisque, actividades recreativas en los embalses y agua para consumo humano, entre otras.
- Sistema de transmisión interconectado a nivel nacional e integrado al mercado eléctrico regional, lo que brinda un suministro eléctrico seguro y competitivo, ofreciendo a los clientes un índice de confiabilidad del 98,82% y de disponibilidad del 91,51%, garantizando la calidad y suministro de la electricidad a todo el territorio nacional.
- Como parte de la gestión de los riesgos asociados a la variabilidad climática, se dispone de un sistema de medición del potencial de los recursos energéticos, así como de una vigilancia y pronóstico hidrometeorológico, que permite cuantificar el nivel de incertidumbre asociado a un sistema tan renovable, al igual que facilita los análisis de prospección o escenarios para la operación óptima del sistema, desde la planificación hasta el despacho.

#### 4.3.1.4. Gestión de la biodiversidad

La gestión sostenible de la biodiversidad, no solo pasa por conocer el capital natural disponible en el territorio, sino realizar acciones de planificación, ejecución y monitoreo que garanticen la conservación, uso y restauración de los distintos ecosistemas y la continuidad de los servicios ecosistémicos.

El ICE y sus empresas hacen uso, para sus actividades productivas, de los bienes y servicios que los ecosistemas proveen, por lo que disponen de una política de sostenibilidad cuyos principios están enfocados a implementar medidas de mitigación para minimizar los impactos que sus emplazamientos provocan sobre los recursos.

El ICE y sus empresas enfocan sus acciones en biodiversidad en los siguientes sub temas:

1. Gestión forestal.
2. Gestión biológica.
3. Fincas sostenibles.

#### Gestión forestal



**582 214**

Árboles producidos durante 2020 en los viveros institucionales.



**97 767**

Cantidad de árboles, del total producidos, catalogados como especies en peligro de extinción.

El ICE y sus empresas poseen un capital natural forestal propio de 17 583 ha, constituido principalmente por las áreas de protección de los embalses de generación y campos geotérmicos.

Su gestión forestal está enfocada a la protección, manejo y restauración de los distintos tipos de cobertura boscosa que poseen estas áreas, buscando garantizar la conectividad estructural y funcional de estas con otras áreas de vida silvestre protegidas.

De esta forma, se aumentan y fortalecen los corredores biológicos existentes, mediante el relacionamiento con las Áreas de Conservación, instituciones del Estado, organismos no gubernamentales (ONG) y propietarios.

Seguidamente se puntualizan algunas de las acciones realizadas en materia forestal asociadas a los ODS 12 y 15:

- Mediante una alianza con el FONAFIFO, el ICE y sus empresas han implementado el programa de *Pago por Servicios Ambientales (PSA)* para financiar 705 ha, beneficiando a 41 finqueros de las áreas de influencia, donde se ha movilizado un monto de CRC 260 470 557 (USD 403 242.65) con la finalidad de mantener y aumentar la cobertura vegetal para mejorar el índice de conectividad estructural y funcional en los sitios definidos.
- Para 2020, en los viveros institucionales se produjeron 582 214 árboles de uso múltiple. De estos, 97 767 están catalogados como especies en peligro de extinción. Estos árboles han sido utilizados con fines institucionales para la mitigación de impactos, de los cuales se han plantado 262 763, y los demás se han donando a distintas partes interesadas que desarrollan

programas de reforestación tales como las ASADAS, AyA, PBAE, Ministerio de Ambiente y Energía, Ministerio de Agricultura y Ganadería, municipalidades, centros educativos, organizaciones no gubernamentales, empresas, particulares y otros.

- En el caso del ICE, se han realizado cuatro proyectos de restauración boscosa con un área total de 477 ha, distribuidas en el edificio principal del Centro Nacional de Control de Energía (San Miguel, Heredia), la planta de hidroeléctrica Reventazón (Siquirres, Limón) y los proyectos geotérmicos Pailas y Borinquen (Liberia, Guanacaste).
- A continuación, se presenta el detalle de las principales especies de árboles en peligro de extinción que se producen en viveros del ICE y sus empresas:

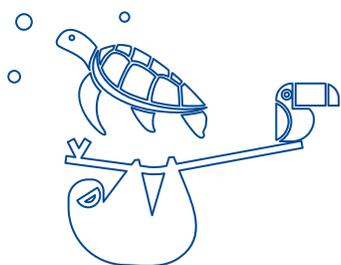


**Tabla 8. Especies forestales en peligro de extinción producidas en viveros del ICE y sus empresas**

Fuente: Equipo de Sostenibilidad, Dirección de Gestión de Políticas

Familia	Especie	Nombre común	Grado amenaza
Anacardiaceae	<i>Astronium graveolens Jacq.</i>	Ron ron	Escasa, Peligro
Anacardiaceae	<i>Mauria heterophylla</i>	Cirrí colorado	Escasa, Peligro
Anacardiaceae	<i>Tapirira mexicana Marchand</i>	Cirrí amarillo	Escasa
Bignoniaceae	<i>Handroanthus impetiginosus</i>	Corteza morado	Escasa
Bignoniaceae	<i>Handroanthus ochraceus</i>	Corteza amarillo	Escasa, Peligro
Boraginaceae	<i>Cordia gerascanthus L.</i>	Laurel negro	Escasa
Fabaceae-Caes.	<i>Peltogyne purpurea Pittier</i>	Nazareno	Escasa, Peligro
Fabaceae-Mim.	<i>Samanea saman (Jacq.) Merril</i>	Cenízaro	Escasa
Fabaceae-Pap.	<i>Dalbergia retusa Hemsl.</i>	Cocobolo	Peligro
Fabaceae-Pap.	<i>Dipteryx panamensis</i>	Almendrón	Escasa
Fabaceae-Pap.	<i>Platymiscium pinnatum</i>	Cristóbal	Escasa
Fagaceae	<i>Quercus spp.</i>	Roble encino	Escasa
Meliaceae	<i>Cedrela odorata L.</i>	Cedro amargo	Peligro
Meliaceae	<i>Cedrela salvadorensis Standl.</i>	Cedro colorado	Rara, Peligro
Meliaceae	<i>Cedrela tonduzii C.</i>	Cedro dulce	Escasa, Peligro
Meliaceae	<i>Swietenia sp.</i>	Caoba	Escasa, Peligro
Ulmaceae	<i>Ulmus mexicana</i>	Tirrá	Escasa
Zigophyllaceae	<i>Guaiacum sanctum L.</i>	Guayacán real	Peligro

## Gestión biológica



<b>67</b>	Cantidad de pasos aéreos para fauna.
<b>1 506</b>	Dispositivos anti escalamiento instalados.
<b>40</b>	Dispositivos electrostáticos aislados.

Estudiar y monitorear el estado y salud de los ecosistemas es una labor permanente del ICE y sus empresas, como una medida para la gestión del riesgo asociado a sus impactos, así como de asegurar la continuidad de los servicios ecosistémicos y la protección de la fauna silvestre.

Para la protección de la fauna y reducir los índices de accidentalidad, producto de las electrocuciones en la red de distribución, se implementaron las siguientes medidas ambientales para el año 2020:

- Instalación de 3.13 km de conductor semiaislado trifásico, 10 km de monofásico y 2 km de semiaislado secundario.
- Colocación de 67 pasos aéreos para fauna, 1 506 dispositivos anti escalamiento y 40 dispositivos electrostáticos aislados.
- Aislamiento de 14 transformadores de electricidad.

Para el monitoreo ambiental y seguimiento de los indicadores de calidad de los ecosistemas se implementaron las siguientes acciones:

- Ejecución del 100% de los monitoreos planificados para determinar la calidad del aire, y 91% de los muestreos fisicoquímicos planificados para determinar la calidad del agua de las cuencas de interés.
- 20 monitoreos de los niveles de ruido generado por operaciones y procesos constructivos, de operación o mantenimiento.

- 8 muestreos de macroinvertebrados, para evaluar la calidad del agua de las cuencas de interés de la CNFL.
- 11 monitoreos de fauna.
- 12 cámaras trampa para monitoreos de fauna.
- 260 especies indicadoras identificadas por cámaras trampa, en monitoreos de fauna.
- 2 906 individuos, incluyendo aves, anfibios, mamíferos y reptiles, identificados en monitoreos de fauna.
- 164 animales rescatados, reinsertados o trasladados a un centro de rescate.

### Fincas sostenibles

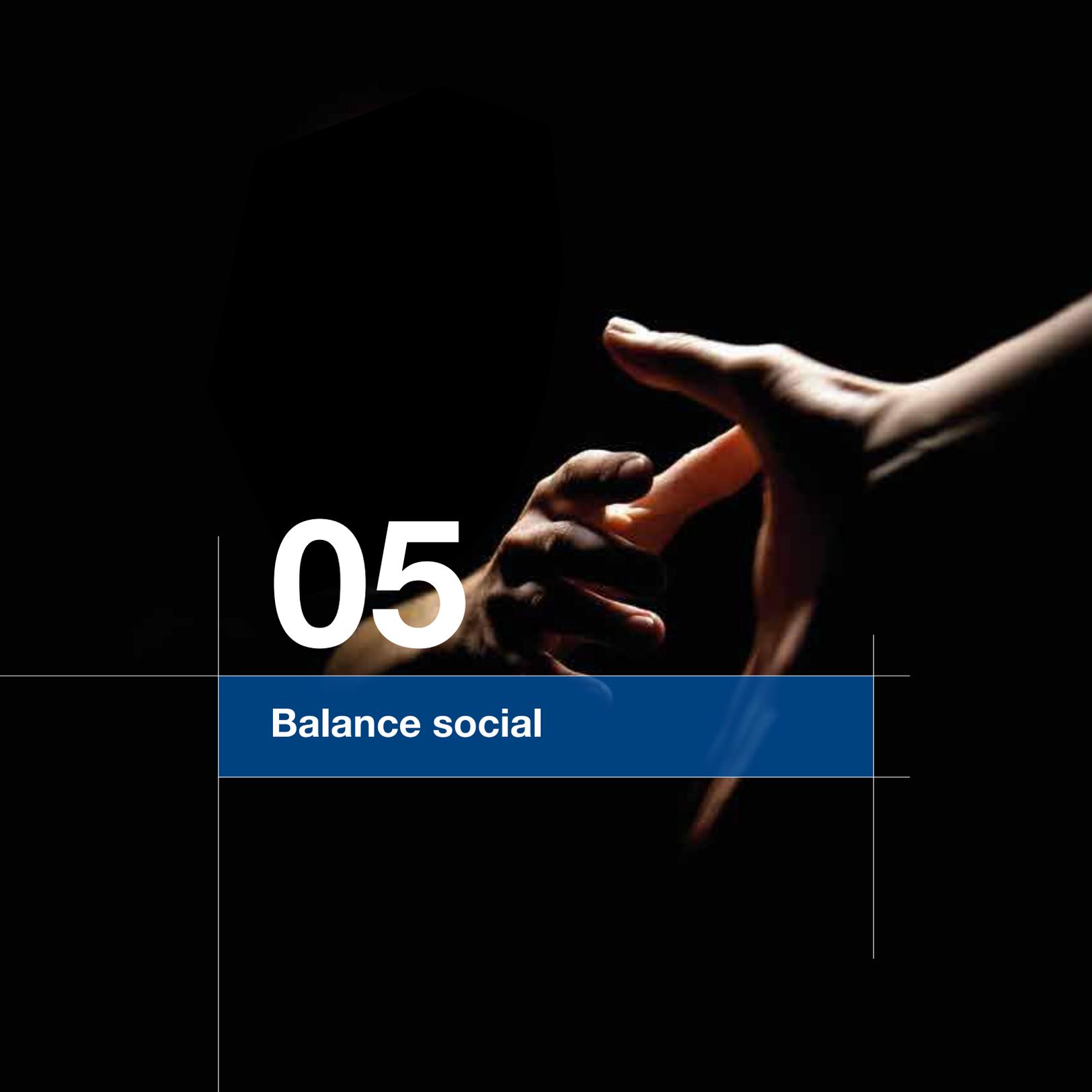


En el sector agropecuario destaca el aporte del ICE y sus empresas a las fincas sostenibles, en el marco de la gestión del territorio que realiza el sector eléctrico en las áreas de influencia de sus emprendimientos.

En este marco, durante el año 2020, se ha brindado seguimiento y asesoría técnica a emprendimientos en producción agropecuaria bajo el enfoque de fincas

sostenibles. En este apartado, destacan los siguientes logros:

- Acompañamiento a sistemas agroforestales orientado a sitios con alta pendiente y preparación de suelo agrícola con tecnologías de bajo impacto, evitando que 15 331 toneladas de sedimentos lleguen a los cuerpos de agua.
- Aporte a 21 fincas sostenibles en las zonas de interés de la CNFL.
- Producción de 2 671 toneladas de abono orgánico, que se traduce en los siguientes beneficios para los productores: reducción de costos por la adquisición de fertilizante químico y reducción de la carga orgánica contaminante que de otra forma llegaría a los distintos cuerpos de agua, así como los contaminantes provenientes de los abonos químicos.
- Instalación de 127 módulos de producción en ambiente controlado, lo cual mejora los índices de productividad, reduce la incidencia de plagas y enfermedades, evita la pérdida de suelo y mejora los ingresos familiares.
- Establecimiento de 533 ha de pastos mejorados, lo cual permite liberar áreas degradadas y aumenta la calidad del forraje.
- Incorporación de 54 ha de fincas bajo esquemas de mínima labranza, lo cual reduce el deterioro por la utilización del suelo.

A close-up photograph of two hands shaking in a firm grip. The hand on the left is darker-skinned, and the hand on the right is lighter-skinned. The background is dark, and the lighting highlights the texture of the skin and the firmness of the handshake. The number '05' is overlaid on the left side of the image.

**05**

**Balance social**



## 5.1. Introducción

La gestión social, la participación y el desarrollo económico local son ejes básicos para el establecimiento de relaciones con las distintas partes interesadas y la materialización de territorios y ciudades sostenibles.

Identificarlas y conocer sus necesidades, son condiciones básicas para una gestión del riesgo social asociado a los impactos sociales, de manera que permita prevenir y manejar los conflictos.

Para esto es necesario establecer procesos de diálogo y comunicación efectiva, así como mecanismos de participación en particular con aquellas partes legitimadas por las estructuras e instancias locales y regionales.

Otro elemento lo constituye el compromiso y la contribución de la organización con el desarrollo económico local, no solo

como fuente de generación de empleo, sino impulsando la inversión social en los distintos ámbitos del desarrollo comunitario.

Por otro lado, se contribuye con la formación de capacidades técnicas de sus habitantes mediante el establecimiento de alianzas.

A continuación, se detallan las principales acciones sociales implementadas por el ICE y sus empresas en los territorios.

## 5.2. Alineamiento

Las acciones realizadas por el ICE y sus empresas en relación con la gestión social se enmarcan internacionalmente en el alineamiento con tres de las materias fundamentales de la Norma ISO 26000:

- Derechos humanos.
- Prácticas laborales.
- Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Asimismo, con nueve de los diecisiete ODS de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

A nivel nacional, las acciones se alinean con los ejes 2 y 4 de la *Política Nacional de Responsabilidad Social 2017-2030*, así como con el objetivo estratégico 14 de la Estrategia 4.0 del Grupo ICE y responden a:

*“Fomentar la creación de valor implementando la gestión integral de la sostenibilidad aportando a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y considerando las mejores prácticas internacionales aplicable a los negocios”* (detallado en la tabla 2).

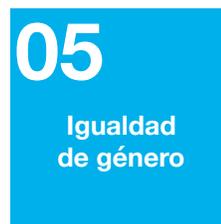
### 5.3. Principales acciones de la gestión social

La presentación de los principales resultados del ICE y sus empresas en materia de gestión social se agrupan en los siguientes ejes:

- Equidad y derechos humanos.
- Prácticas laborales y trabajo digno.
- Gestión, participación y desarrollo local.

#### 5.3.1. Equidad y derechos humanos

Las acciones realizadas permitieron aportar al cumplimiento de los siguientes dos ODS:



Entre los elementos más importantes de destacar se encuentran los siguientes:



Relación de mujeres y hombres de 22/78.



Ratificación de “Declaratoria de San José”.



Lanzamiento primera fase campaña de educación sobre derechos humanos.



84 capacitaciones en DDHH a trabajadores del Grupo ICE y personal de seguridad.

Los derechos humanos (DDHH) tienen como fin tratar a todas las personas sin distinción alguna; son inherentes, inalienables e interdependientes.

Es deber del Estado proteger los DDHH por lo que debe adoptar medidas apropiadas para prevenir, investigar, castigar y reparar los abusos mediante políticas y reglamentación.

El reconocimiento y el respeto de los derechos humanos son ampliamente considerados como esenciales, tanto para el principio de legalidad, como para los conceptos de equidad y justicia social y son el fundamento básico de la mayoría de las instituciones esenciales de la sociedad. Por tanto, las empresas deben respetar los mismos, evitando infringir los de terceros y remediar las consecuencias negativas en aquellos que tiene participación.

Se destaca en la meta 4.7 del ODS 4, que los DDHH son parte esencial del conocimiento que deben adquirir las personas para alcanzar un mundo sostenible.

También es importante destacar lo que se detalla en la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social relacionado con la discriminación:

*“...existen siete instrumentos internacionales fundamentales en materia de derechos humanos que forman parte del derecho internacional en materia de derechos humanos, que tratan sobre: la eliminación de todas las formas de discriminación racial, eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer...y derechos de las personas con discapacidad” (ISO, 2010)*

## Marco normativo para promover espacios libres de discriminación e igualdad de oportunidades

A continuación, se resumen los principales avances de 2020:

- Avance en el proceso de redacción del reglamento de aplicación de la *Política Corporativa de Derechos Humanos de Grupo ICE*.
- Ratificación de la Declaratoria de San José, iniciativa del Comisionado LGBTI de Casa Presidencial y la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED), para impulsar los DDHH de las personas LGBTIQ+ dentro del Grupo ICE.
- Lanzamiento de la primera fase de la campaña de educación sobre derechos humanos y de la campaña de divulgación de la *Política Corporativa de Derechos Humanos de Grupo ICE*.
- Inicio de la ejecución del *Plan de Capacitación y Sensibilización “Caminando hacia la Igualdad”*, con el objetivo de erradicar la discriminación hacia esta población tanto al interior de las instituciones como en los servicios que prestan.

**Tabla 9. Participantes en capacitaciones en derechos humanos por tipo de personal y sexo**

Fuente: Equipo de Sostenibilidad, Dirección de Gestión de Políticas.

Personal	Cantidad de capacitaciones	Género				Total
		Hombres		Mujeres		
		Cantidad	%	Cantidad	%	
Trabajadores Grupo ICE	78	3 664	63	2 170	37	5 834
Personal de seguridad	6	27	82	6	18	33
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>3 691</b>	<b>63</b>	<b>2 176</b>	<b>37</b>	<b>5 867</b>

Para el año 2020 se registran 7 casos documentados y atendidos por discriminación.

Finalmente, para el año 2020 en ICE y sus empresas no se registran casos documentados de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas. Tampoco se registran casos de trabajo infantil o trabajo forzoso u obligatorio dentro de la organización y su cadena de valor.

### Enfoque de género

Las personas constituyen el pilar más valioso de la empresa, y la organización se enfoca en ofrecer como elemento diferenciador la igualdad de oportunidades y potenciar el desempeño efectivo de cada persona.

Seguidamente, se detallan los datos más representativos para el año 2020:

**Tabla 10. Distribución de los trabajadores por puesto y sexo**

Fuente: Equipo de Sostenibilidad, Dirección de Gestión de Políticas.

Clasificación de puestos	Sexo				Total	
	Hombres		Mujeres		Cantidad	%
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Comercial	678	48	730	52	1 408	8
Ejecutiva	253	70	107	30	360	2
Especiales	49	51	48	49	97	1
Operativo administrativo	4 371	84	830	16	5 201	29
Profesionales	3 052	64	1 738	36	4 790	27
Técnicos	5 327	93	386	7	5 713	32
Otros	396	86	62	14	458	3
<b>Total</b>	<b>14 126</b>	<b>78</b>	<b>3 901</b>	<b>22</b>	<b>18 027</b>	<b>100</b>

A partir de la tabla anterior se interpreta que:

- A nivel general existe una relación de 22 mujeres por cada 78 hombres.
- Con excepción de la clase comercial y especiales, la organización continúa mostrando una disparidad en la asignación de puestos.

**Tabla 11. Distribución de cargos directivos y jefaturas por sexo y rango de edad**

Fuente: Equipo de Sostenibilidad, Dirección de Gestión de Políticas.

Sexo	Rango de edad						Total	
	<30		30-50		Mujeres		Cantidad	%
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Hombres	0	0	115	46	137	54	252	72
Mujeres	0	0	57	59	40	41	97	28
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>172</b>	<b>49</b>	<b>177</b>	<b>51</b>	<b>349</b>	<b>100</b>

- Los puestos de mando desde Presidencia Ejecutiva hasta jefaturas Niveles 1, son ocupados mayoritariamente por hombres en un rango de edad mayor a los 50 años.

En el ICE y sus empresas se rechaza cualquier tipo de hostigamiento o conducta discriminatoria, tanto a lo interno como a lo externo, asimismo en concordancia con los Principios Corporativos y Valores, esta organización se comprometió a:

- Desarrollar el trabajo de acuerdo con los principios de transparencia, probidad, lealtad, justicia, confiabilidad, honestidad y respeto.
- Empoderar a los colaboradores bajo los ideales de honestidad, responsabilidad, respeto y diversidad.
- La calidad de vida de las personas.
- Trabajo en equipo.

Es importante resaltar que se ha reportado y atendido casos de hostigamiento siguiendo, para ellos, el debido proceso, según la normativa interna aplicable en la materia. Este es el detalle:

**Tabla 12. Distribución de incidentes atendidos por hostigamiento, por tipo de hostigamiento y sexo**

Fuente: Equipo de Sostenibilidad, Dirección de Gestión de Políticas.

Tipo de hostigamiento	Sexo				Total	
	Hombres		Mujeres		Cantidad	%
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Laboral	4	57	3	43	7	29
Sexual	0	0	17	100	17	71
Psicológico	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>83</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

De la tabla anterior se desprende que la mayor cantidad de incidentes atendidos corresponde al hostigamiento sexual en mujeres.

### 5.3.2. Prácticas laborales y trabajo digno

El abordaje de este tema permitió aportar al cumplimiento de los siguientes cuatro ODS:



En el cumplimiento de esos objetivos, vale la pena resaltar lo siguiente:



En el contexto actual, las organizaciones se avocan hacia una cultura organizacional enfocada en las personas, a partir de entender sus necesidades y dar un proceso de seguimiento que permita el cambio que las empresas requieren para ajustarse a los nuevos entornos y mantenerse en el tiempo.

En este apartado se clasifican las acciones más relevantes realizadas por el ICE y sus empresas dirigidas al capital humano, promoviendo el desarrollo de un clima laboral adecuado y equilibrado entre el empleo, la salud de los trabajadores, la seguridad ocupacional y el desarrollo profesional.

Las principales acciones realizadas por el ICE y sus empresas con relación a prácticas laborales y trabajo digno, se presentan en los siguientes sub temas:

- Empleo.
- Organizaciones laborales.
- Seguridad y Salud en el trabajo.
- Formación y capacitación.

### 5.3.2.1. Empleo

El ICE y sus empresas generan empleo de calidad y promueven la participación igualitaria entre sus empleados, con la finalidad de eliminar la desigualdad entre las estructuras y los puestos de mando, evitando privilegios que produzcan subordinación y cerrando brechas por temas de género.

Al cierre de 2020, las cifras de empleo fueron las siguientes:

**Tabla 13. Distribución de trabajadores por sexo y empresa**

Fuente: Equipo de Sostenibilidad, Dirección de Gestión de Políticas.

Empresa	Mujeres		Hombres		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
ICE	3 067	20	12 168	80	15 235	84.5
CNFL	452	23	1 497	77	1 949	10.8
RACSA	366	45	448	55	814	4.5
Gestión de Cobro	16	55	13	45	29	0.2
<b>Totales</b>	<b>3 901</b>	<b>22</b>	<b>14 126</b>	<b>78</b>	<b>18 027</b>	<b>100</b>

- El ICE y sus empresas brindan empleo a 18 027 personas (ver tabla 10).
- La edad promedio de los trabajadores es de 40 años (39 años en el caso de las mujeres y 41 años en el caso de los hombres) y una antigüedad promedio de 11 años (10 años en el caso de las mujeres y 12 años en el caso de los hombres).

- En cumplimiento con lo dispuesto en la *Ley N° 9635 de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas*, el ICE y sus empresas evalúa el desempeño al 100% de la población.
- Se han realizado un total de 235 procesos de movilidad laboral voluntaria.

### 5.3.2.2. Organizaciones laborales

En cumplimiento con la normativa nacional e internacional, el ICE y sus empresas respetan el derecho de sus colaboradores a asociarse en organizaciones colectivas. Los trabajadores y trabajadoras cuentan con diferentes organizaciones sindicales y solidarias.

En el campo de las organizaciones laborales se registran ocho de carácter sindical:

1. Asociación de Abogados y Profesionales del Grupo ICE, ABOGAPROICE.
2. Asociación Sindical Costarricense de Telecomunicaciones y Electricidad, ACOTEL.
3. Asociación Nacional de Trabajadores en Telecomunicación, Energía y Afines del ICE, ANTTEA.
4. Asociación Nacional de Técnicos y Trabajadores de la Energía y las Comunicaciones, ANTTEC.
5. Asociación Sindical de Empleados Industriales de las Comunicaciones y la Energía, ASDEICE.
6. Sindicato de Ingenieros y Profesionales del ICE, SIICE.
7. Sindicato de Profesionales del Grupo ICE, SIPROCEICE.
8. Sindicato Industrial de Trabajadores Eléctricos y de Telecomunicaciones, SITET.

Todas estas están agrupadas dentro del Frente Interno de Trabajadores del ICE (FIT) y la Federación Unión Sindical de Trabajadores del Grupo ICE (FUS-ICE).

Con el objetivo de promover la libertad de asociación, el ICE y sus empresas disponen de canales de comunicación permanente, permite la divulgación a través de los medios de comunicación que se tenga disponibles, por ejemplo, la habilitación del uso del correo electrónico institucional para comunicados, así como la deducción de planilla de las cuotas de afiliación.

En materia de organizaciones de carácter social se cuenta con una afiliación de 25 937 trabajadores, en las siguientes organizaciones:

- Asociación de Pensionados del ICE.
- Asociación de Bienestar Social, ASOBISO.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito del Sector Público, Privado e Independiente, COOPEFYL R.L.
- Fondo de Garantías y Ahorro del ICE, FGA.
- Asociación Solidarista de Empleados de la CNFL, ASEFYL
- Fondo de Ahorro y Préstamo de la CNFL.

### 5.3.2.3. Seguridad y salud del trabajo (SST)



**52 596**

atenciones en  
servicios de  
salud

- **24 692** por medicina asistencial.
- **18 048** por medicina del trabajo.
- **5 384** de gestión preventiva.
- **3 024** vigilancia COVID.
- **1 448** valoraciones.



# 25 009

Horas de formación y capacitación en salud y seguridad ocupacional.



# 2 674

Colaboradores beneficiados con esas formaciones.

Las condiciones laborales saludables y seguras están reconocidas como un derecho humano y se contemplan en numerosos instrumentos internacionales y nacionales como los de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) y la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Se constituyen como una de las metas de los ODS, donde se incluye tanto la prevención de los daños físicos y mentales, como el fomento de la salud de los trabajadores.

En relación con los datos generados para el año 2020, es importante considerar que, durante los meses de enero y febrero y la primera quincena de marzo, la consulta se brindó por la *Red de Servicios de Salud* de manera 100% presencial. Sin embargo, desde el 16 de marzo, en el ICE y sus empresas se aplicó la modalidad de teletrabajo por contingencia para mitigar la propagación del SARS-CoV-2, de manera que 8 899 trabajadores se encuentran en dicha modalidad. Con ello, la red tuvo que modificar sus servicios y brindar atención de salud desde el entorno virtual, de manera tal que, desde marzo, la consulta presencial disminuyó, y la consulta en las diferentes modalidades virtuales (teleconsulta asistencial, tele enfermería,

teleconsulta laboral y tele enfermería en salud mental) aumentó.

Por otro lado, la cobertura desde el contexto de la teleconsulta, tanto médica como de enfermería, es realizada por médicos y enfermeros, que están disponibles durante su jornada, para poder ofrecer atención a los trabajadores.

En la teleconsulta laboral, se cuenta con especialistas en Medicina del Trabajo, que brindan atención a los casos médico laborales, así como en Salud Mental, ofreciendo contención e intervenciones en crisis para los casos de estrés y ansiedad que se puedan presentar.

De manera paralela, se atiende la vigilancia epidemiológica, dando seguimiento a todos los casos sospechosos y confirmados por COVID 19 que se presenten dentro de la población trabajadora. Esta vigilancia comprende la coordinación de la desinfección y limpieza de centros de trabajo, donde se identifique un caso positivo, así como seguimiento y barrido de todos los contactos, de acuerdo con todos los lineamientos vigentes emitidos por el Ministerio de Salud.

A través de la plataforma para teleconsulta, que está incluida dentro del Expediente de Salud Digital, es posible que los trabajadores puedan acceder a una sala de videollamada, desde cualquier dispositivo, garantizando accesibilidad, discreción y seguridad para disfrutar con igualdad de oportunidades de los servicios de salud institucionales. Con esto se logró solventar las necesidades de atención de los trabajadores y velar por el cumplimiento de las medidas de distanciamiento social, planteadas por el Ministerio de Salud.

Entre los resultados más relevantes, durante el año 2020 en materia de salud y seguridad en el trabajo se encuentran:

- 52 596 atenciones, distribuidas entre los servicios de medicina asistencial (24 692), gestión preventiva (5 384), valoración (1 448), medicina del trabajo (18 048) y vigilancia COVID (3 024).
- Estudios de Vigilancia Epidemiológica a los equipos de trabajo expuestos a riesgos ocupacionales específicos y de alta peligrosidad, especialmente COVID-19.  
Se contó con 70 comités de Salud y Seguridad Ocupacional activos.
- Se realizaron 264 comunicados en temas relacionados.
- Se realizaron 325 cursos de capacitación con la participación de 2 178 mujeres y 4 365 hombres.

En el 2020 los datos de interés en materia de siniestralidad se presentan en la Tabla 14:

**Tabla 14. Principales indicadores de Salud y Seguridad en el Trabajo**

Fuente: Equipo de Sostenibilidad, Dirección de Gestión de Políticas.

Datos de interés en materia de siniestralidad y de su control	Grupo ICE
■ Tasa de fallecimientos por accidente laboral	0.01
■ Tasa de lesiones por accidente laboral con graves consecuencias	9.34
■ Índice de frecuencia de accidentes laborales con fallecimientos ocurridos	12.04
■ Índice de gravedad de accidente laborales	0.7
■ Índice de incidencia	25.5
■ Duración media	7.83

Se presentaron 352 casos de dolencias y enfermedades laborales, de los cuales 90 correspondieron a mujeres y 262 a hombres, entre las que destacan los trastornos músculo esqueléticos (síndrome de túnel carpal, hombro doloroso, trastornos de la rodilla, cervicodorsalgia, anomalías de la columna vertebral) y problemas relacionados con estrés, ansiedad y depresión.

### **Equipos de protección personal, protocolos y ajustes en instalaciones y puesto de trabajo realizados por COVID-19 y teletrabajo por contingencia**

Sobre el tema de equipos de protección personal, se hizo un esfuerzo importante por garantizar el equipamiento y suministros básicos para la protección al COVID-19, como lo son: dispositivos para trasladar agua potable, jabón para lavado de manos, desinfectante para limpieza de herramientas y equipos, toallas de papel para secado de manos, de equipos y herramientas.

Para los sitios de trabajo estratégicos, se suministró, además de lo indicado, alcohol para la limpieza de superficies y equipos especializados. Para los puestos de trabajo identificados donde no se les pudo suministrar agua potable, se dotó de alcohol en gel. Así como a todo el personal que labora por medio de trabajo presencial se suministró mascarilla.

En lo que respecta a ajustes en las instalaciones, se instalaron paneles acrílicos para los puestos de trabajo de atención a clientes internos y externos, se señaló en el piso de las instalaciones para identificar el distanciamiento correcto entre las personas, así como sillas que se puedan utilizar en lugares de uso común.

Los sitios de trabajo cuentan con rotulación con los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud. Se gestionó con el personal de limpieza para que se intensificara el aseo en sitios de manipulación frecuente por varias personas.

Se aprobaron protocolos escritos para la atención de actividades de trabajo presencial que incluyen las indicaciones necesarias para el correcto accionar en los periodos de trabajo, como lo son reubicaciones de personal, readecuaciones de trabajo, vacaciones adelantadas, flexibilización de horarios y otros, en la tabla 15, se detallan algunos de los principales protocolos y otros documentos normativos generados para la atención de la emergencia sanitaria por empresa.



**Tabla 15. Documentos normativos y acciones desarrollados para la atención de la emergencia por SARS-CoV-2 por empresa**

Fuente: Equipo de Sostenibilidad, Dirección de Gestión de Políticas.

ICE	CNFL	RACSA
Protocolos de seguridad para la atención del riesgo de contagio de virus COVID-19 para personal técnico que atiende averías e instalaciones.	2001-0241-2020 Asunto: Acciones complementarias a las medidas para la vigilancia de la infección por coronavirus (2019-nCoV).	Uso correcto y obligatorio de mascarilla y lavado de manos.
Protocolo para Uso y Desinfección de Vehículos Institucionales utilizados por personal de Unidad de Infraestructura.	Guía Técnica para prevención y gestión del COVID-19 en la CNFL.	Lineamiento para ingreso a RACSA.
Protocolo de higiene para trabajos en armarios o equipos electrónicos de Telecomunicaciones ubicados en vías públicas, para atención de emergencia por COVID-19.	Protocolo para la gestión de casos COVID-19 manteniendo la continuidad del negocio.	Protocolo para el desarrollo de las operaciones de RACSA en el marco de la emergencia por el COVID-19.
Protocolo para el ingreso a las instalaciones ICE por parte de los visitantes, clientes, proveedores o contratistas.	Procedimiento atención de pacientes con síntomas respiratorios.	Procedimientos para visitantes, clientes, proveedores y personal de RACSA para prevenir el COVID-19.
Protocolos de salubridad y distanciamiento social en sodas y comedores institucionales.	Controles para prevenir contagio en los trabajadores.	Procedimientos internos para la vigilancia de salud de los pacientes y casos positivos por COVID-19.

Con relación al teletrabajo por contingencia para el personal que sus actividades laborales tengan esas condiciones, se permitió retirar el mobiliario necesario para garantizar las mejores condiciones en los sitios de teletrabajo, tales como sillas ergonómicas y de oficina en general, teclados, mouse, almohadilla para mouse, ventiladores, reposa pies, entre otros.

Para puestos de trabajo con mayor riesgo de contagio, como la atención en los puestos médicos se les dotó de mascarillas tipo N-95.

Entre otras medidas adicionales tomadas, destacan:

- Charlas virtuales sobre protocolos de limpieza de vehículos institucionales, medidas preventivas COVID-19, protocolo de seguridad de personal de atención de averías e instalaciones, lineamiento para la intervención técnica del ICE en centros penales y centros médicos.
- 25 009 horas de formación y capacitación en salud y seguridad ocupacional (incluyendo temas de prevención COVID-19), para una población beneficiada de 2 674 colaboradores.

#### 5.3.2.4. Formación y capacitación

El ICE y sus empresas promueven actividades de aprendizaje, formación, capacitación y entrenamiento en las distintas materias afines a su gestión; procurando el crecimiento cognitivo y actitudinal, la eficiencia operativa y la empleabilidad de su personal, generando capacidades y ampliando sus opciones laborales para propiciar un mejor nivel de vida del recurso humano.

Entre los aspectos relevantes del año 2020, se encuentra la cantidad de horas de capacitación brindada a los colaboradores del ICE y sus empresas, la cual corresponde a 409 759. De estas, un 70% (285 628 horas) correspondió a hombres y un 30% (124 131 horas) a mujeres.

A raíz de la situación de emergencia que enfrenta el país, a

partir del mes de marzo, se realizó una reconversión de la manera en que se venía impartiendo la capacitación. Así, las actividades presenciales son restringidas para evitar los contagios y, de esa forma, se implementaron acciones que permitieron seguir capacitando al personal, sin que se viera perjudicado.

Entre estas, destacan:

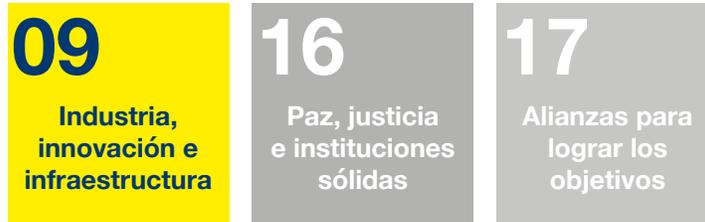
- El programa de formación abierta utilizando la plataforma de *Teams*, donde se brindaron *webinars* en temas incluidos en la Estrategia 4.0 como lo son transformación digital, análisis de datos, inteligencia de negocio, ciudades Inteligentes, entre otros. Estas charlas son grabadas y se ponen a la disposición de los colaboradores.
- Se amplió la lista de cursos de autodesarrollo del aula virtual, con la finalidad de que las personas pudieran completar los cursos en el tiempo que mayor se ajusta a sus necesidades.
- Los cursos presenciales se ajustaron de manera que se ejecutaron de forma sincrónica utilizando *Teams*, para lo cual se diseñó un curso de utilización de esta herramienta, tanto para instructores como para los participantes que requieren un acompañamiento adicional.
- Se elaboraron *micro learnings* en temas específicos, de acuerdo a las necesidades y se brindó acompañamiento y asesorías dando soporte a las actividades de aprendizaje que fueron requeridas.

Finalmente, es importante mencionar que tanto en el ICE como en RACSA se desarrollaron 11 programas para

mejorar las aptitudes de los empleados, para la transición de la empleabilidad, la jubilación o despido con la participación de 359 hombres y 344 mujeres.

### 5.3.3. Gestión social, participación y desarrollo local

El interés en coadyuvar al cumplimiento de los ODS permitió aportar en los siguientes tres:



Para ese propósito se logró lo siguiente:



**1 150**

actividades de apoyo a usuarios con vulnerabilidad económica o social.



**11**

ciudadanos de oro capacitados.



**205**

actividades de formación y capacitación a comunidades.



**152 984**

quejas atendidas.



Campaña  
“Con vos podemos”.

**5.3.3.1. Identificación y validación de partes interesadas:**

Como parte del proceso de *Hoja de ruta para la Sostenibilidad del Grupo ICE*, con la participación de representantes de las empresas y la División de Estrategia del ICE, durante el año 2020 se realizó un proceso de actualización y validación de las principales partes interesadas del ICE y sus empresas, las cuales se detallan en la Figura 4.

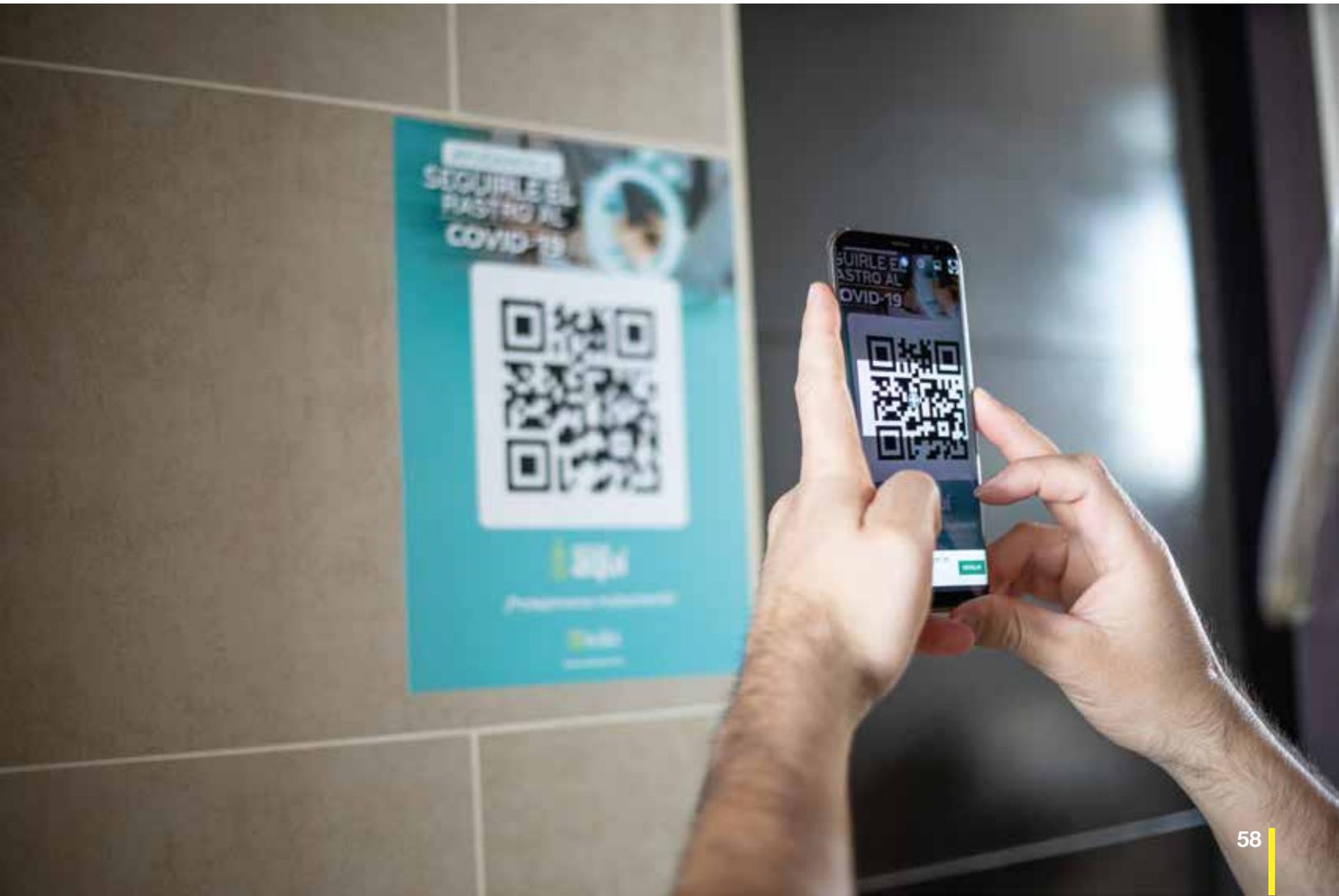
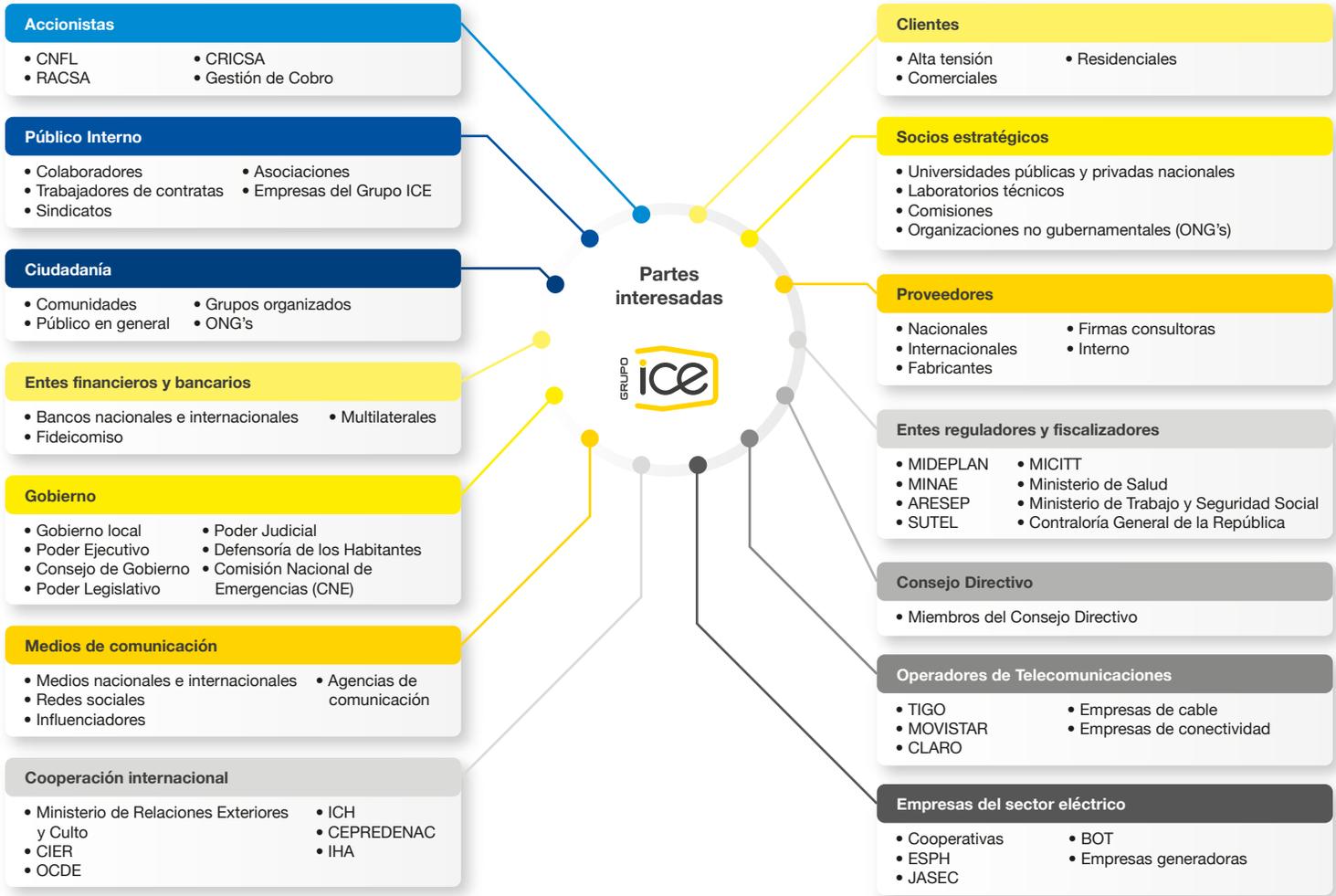


Figura 4. Mapa de partes interesadas

Fuente: Equipo de Sostenibilidad, Dirección de Gestión de Políticas.



Como parte de los esfuerzos del ICE y sus empresas para tener injerencia en algunas de sus partes interesadas, específicamente relacionadas con su cadena de valor, se evaluaron 80 proveedores con criterios ambientales y 96 con criterios sociales.

Adicionalmente, se cuenta con normativa interna asociada a compras verdes que establece criterios en los cuales su cumplimiento debe ser demostrado para poder realizar la adjudicación en este tipo de compras.

### 5.3.3.2. Participación ciudadana

Mediante la participación ciudadana, tanto la organización como las comunidades logran establecer espacios que potencian de interacción entre ambos, permitiendo un mayor reconocimiento entre ambas y generando canales de comunicación e involucramiento en ambos sentidos. Para el año 2020, las principales actividades realizadas con relación a estos espacios fueron las siguientes:

#### Información y comunicación

- Se realizaron 9 reuniones con la ciudadanía, en territorios indígenas, en el marco del proyecto con FONATEL.
- Se ejecutaron 1 157 actividades para brindar apoyo a usuarios de la energía eléctrica que presentan alguna vulnerabilidad económica o social, clientes residenciales con alguna condición especial y a clientes ubicados en asentamientos del área de influencia de la CNFL.

- Se dispone de distintas formas y medios electrónicos de comunicación con las distintas partes interesadas como por ejemplo el portal web [www.grupoice.com](http://www.grupoice.com), cuentas y canales en redes sociales como por ejemplo *YouTube, Facebook, Twitter e Instagram* del ICE y sus empresas.

#### Quejas y reclamaciones

El ICE y sus empresas cuenta con diversos mecanismos, medios y canales para la atención de las quejas y reclamaciones por parte de las partes interesadas de la cadena de valor de la organización, entre las que destacan:

- **Presencial (verbal o por escrito):** en cualquiera de las agencias, tiendas, kioscos, comercializadores externos, ejecutivos de cuenta empresariales y comerciales, buzones de quejas y sugerencias, así como medios de comunicación escrita de circulación nacional.
- **Telefónicamente:** por medio de los centros de contactos o números disponibles para tal fin, como por ejemplo 800-DENUNCIE, 800-USUARIO, 800-SOPORTE, 800-Empresa, 8000 ICESOC, 8000icelec.
- **Medios electrónicos:** a través de los diferentes medios electrónicos como, por ejemplo, correo electrónico, el portal web [www.grupoice.com](http://www.grupoice.com), y redes sociales.

Como parte de la gestión realizada por medio de los canales mencionados anteriormente, se recibieron y atendieron 152 984 quejas de áreas de influencia, bienes o servicios brindados por la organización, entre las que destacan la mala atención por

parte de un funcionario, las salidas no programadas con suministro de energía eléctrica, problemas de red eléctrica de distribución, así como los relacionados con comunicación, conectividad, facturación, falta de información y soluciones administrativas.

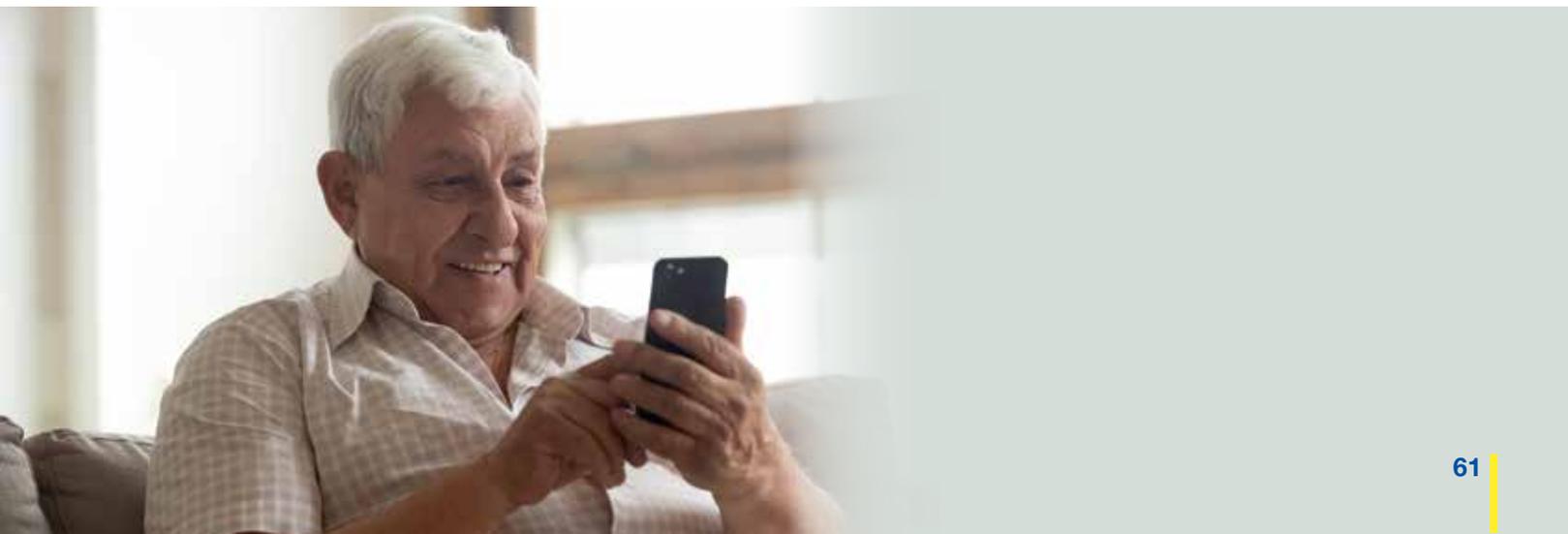
### 5.3.3.3. Proyección social

Como parte de la proyección y el relacionamiento del ICE y sus empresas con sus partes interesadas, fue importante potenciar las capacidades de las mismas, con la intención de alcanzar objetivos comunes, es por eso que, durante el año 2020, la organización se proyectó a la comunidad mediante las siguientes acciones:

- Programa “**Somos Oro**”, para generar un aprendizaje personalizado y orientado a la tecnología smartphone para la población adulta mayor costarricense, propiciando un acercamiento de manera amigable al uso de las nuevas tecnologías de información y, así, cerrar la brecha digital. Se logró llegar presencialmente

a 11 personas en 2020, siendo la única empresa en telecomunicaciones con un programa dirigido a este grupo etario. Por motivo de la pandemia esta iniciativa se convirtió en “*Somos Oro Virtual*” y en alianza con la Caja Costarricense del Seguro Social se logró realizar 4 charlas virtuales con la participación de aproximadamente 60 personas, dichas charlas permanecen disponibles en redes sociales.

- Voluntariado con la *Asociación Lucha contra el Cáncer Infantil* para recaudar dinero para ayudar a niños con cáncer en las siguientes dos actividades: “*90 minutos por la vida*” y la carrera “*Pasos de oro*”.
- Tres campañas de donación denominadas “*Con vos podemos*”, mediante las cuales se colaboró con la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, así como con familias afectadas por la emergencia sanitaria. La iniciativa correspondió a una alianza entre el Gobierno de la República, ICE (mediante su marca *kó/bi*), la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito, y la



Asociación Bancaria Costarricense (organizaciones que se articulan para brindar un canal seguro y oficial de donaciones). Los clientes de *kölbí* que desearon contribuir con la campaña enviaron desde su celular un mensaje SMS con la palabra “DONAR” con los códigos definidos según el monto deseado. El monto recaudado se destinó a la compra de insumos básicos como alimentos, ropa, agua, medicamentos y equipos de higiene para familias perjudicadas. Estos suministros fueron adquiridos a productores nacionales y a pequeños comercios de las comunidades, con el fin de estimular la economía local.

- Campaña de control parental, que brinda consejos útiles a la población costarricense sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en niños y adolescentes.
- Campaña “*Reciclamóvil*”, dirigida a clientes con el fin de concientizar acerca de la importancia de dar un tratamiento adecuado a los residuos de los teléfonos celulares.
- Entrega de dos torres de cargadores para celulares al Hospital Nacional de Niños.
- Apoyo a los usuarios de la energía eléctrica que presentan algún tipo de vulnerabilidad económica o social.
- Atención a las necesidades de clientes residenciales de la GAM con alguna condición especial (estudios socio-económicos y plan de pagos de interés social).
- Atención a las necesidades eléctricas de algunos asentamientos de la Gran Área Metropolitana (GAM)

mediante abordaje social, reuniones comunitarias de seguimiento, talleres, charlas, entre otros, además realizando gestión de cobro, formalización de servicios, atendiendo necesidades de alumbrado público, distribución de facturas, atención de averías, desconexiones, reconexiones, mantenimientos preventivos, desarrollo de proyectos, entre otros.

- 205 actividades de formación y capacitación dirigidas a comunidades de las áreas de influencia, tomando en consideración grupos vulnerables o discriminados, beneficiando a una población aproximada de 1 359 personas. Estos esfuerzos estuvieron dirigidos principalmente a estudiantes y docentes de centros educativos públicos de la GAM.
- Coordinación en la premiación a nivel nacional de la categoría de “*Cambio Climático*” del PBAE, dirigido a 736 comités galardonados.

#### 5.3.3.4. Alianzas

Tratando de aprovechar el conocimiento y la experiencia propia y de otras organizaciones, el ICE y sus empresas establecieron vínculos que les permitan optimizar sus fortalezas de forma complementaria, materializados principalmente en la figura de convenios, cartas de intenciones, entre otros.

Entre los fines para los cuales se celebran se encuentran los académicos, de investigación, de formación de recurso humano, de asesoría técnica, comerciales, entre otros. Por tanto, los beneficios se enfocan en el fortalecimiento del capital humano, de la gestión del conocimiento, cierre de brechas, establecimiento de sinergias y la identificación de nuevos negocios.

A hand in a dark suit sleeve points towards a complex network diagram. The diagram consists of numerous glowing nodes, some of which are stylized human figures, connected by thin white lines. The background is dark with a warm orange and blue glow, suggesting a digital or network environment.

**06**

**Membresías**



Para el año 2020 el ICE y sus empresas cuentan, entre las membresías más importantes con las siguientes:

- Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social (CCNRS), para el apoyo técnico en materia de responsabilidad social.
- Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED), para el apoyo técnico en materia de Sostenibilidad.
- Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO).
- Project Management Institute (PMI).
- Instituto de Gobierno Corporativo (IGC).
- Miembro de la Comisión Nacional del PBAE, donde se lidera la categoría de Cambio Climático a nivel nacional.
- Miembro de la Comisión para el Manejo de la Cuenca Alta del Río Reventazón (COMCURE).
- Miembro de la Cámara de Industrias y Cámara de la Construcción.



07

Reconocimientos



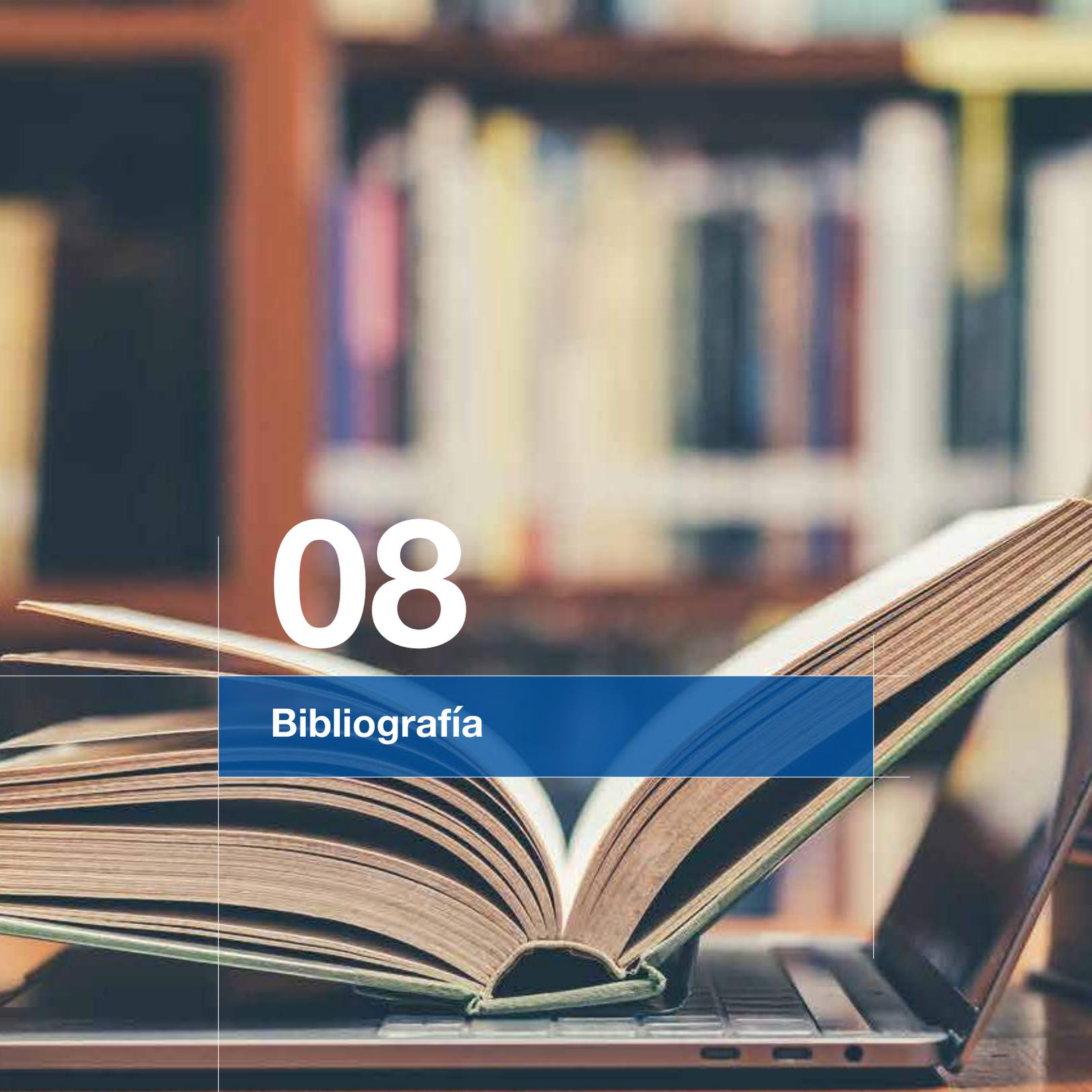
## Reconocimientos

Finalmente, como parte de las acciones realizadas por el ICE y sus empresas, que le han permitido contar con un adecuado balance social y ambiental de sus actividades, diferentes entidades y organizaciones han reconocido dicho esfuerzo y liderazgo, entre los cuales se destacan:

- La CNFL mantiene la certificación como empresa carbono neutral, otorgada por la Dirección de Cambio Climático de Costa Rica, en el marco del Programa País de Carbono Neutralidad 2.0
- El edificio de la Torre de Telecomunicaciones de la Gerencia de Telecomunicaciones y las plantas de generación de la región Chorotega, el edificio administrativo de la Región Huetar del Negocio de Generación y la Subestación Cóncavas de la Gerencia de Electricidad del ICE, mantienen la certificación como "Carbono Reducción" dentro del Programa País de Carbono Neutralidad 2.0 de la Dirección de Cambio Climático.
- Las siguientes dependencias mantuvieron la triple certificación en las normas INTE / ISO 14001; 9001; 45001:

- Los procesos de la CNFL.
- Las plantas de generación de electricidad del ICE.
- El Centro Nacional de Control de Energía (CENCE).
- Dirección Canales Empresariales de Telecomunicaciones.

- La Dirección Canales Empresariales de Telecomunicaciones, adicionalmente cuenta con las siguientes certificaciones:
  - INTE / ISO 14064.
  - Esencial Costa Rica.
- La CNFL, adicionalmente cuenta con la certificación:
  - INTE / ISO 14064
- El reconocimiento ambiental en la excelencia en la implementación de los Programas de Gestión Ambiental Institucional, ha sido otorgado por el MINAE, al ICE desde el año 2016, a la CNFL desde el año 2011 y a RACSA desde del año 2014.
- El Programa Bandera Azul Ecológica, ha reconocido al ICE por medio del galardón en la categoría de "Cambio Climático" desde el año de creación de esta categoría, recibiendo en el año 2020 la cantidad de 43 galardones.

The background of the slide features a blurred library setting with bookshelves filled with books. In the foreground, an open book with a green cover is placed on a laptop. The book is open, showing its pages. A blue horizontal bar is overlaid on the book, containing the text 'Bibliografía'. The number '08' is displayed in large white font above the bar.

08

**Bibliografía**

- Costa Rica Gobierno de la República. (2017). *Política Nacional de Responsabilidad Social 2017-2030*. San José, Costa Rica.
- Costa Rica Gobierno de la Republica. (3 de marzo de 2021). *Objetivos del Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <http://www.ods.cr/>
- Costa Rica Gobierno de la Republica. (3 de marzo de 2021). *Plan Nacional de Descarbonización Compromiso del Gobierno del Bicentenario 2018-2050*. Obtenido de <https://minae.go.cr/images/pdf/Plan-de-Descarbonizacion-1.pdf>
- Electricity Map Live API Blog. (3 de marzo de 2021). *Impacto Climático por Área*. Obtenido de <https://www.electricitymap.org/?page=map&solar=false&remote=true&wind=false>
- Energía, M. d. (2018). *Plan Nacional de Descarbonización 2018-2050*. San José , Costa Rica.
- GRI. (3 de marzo de 2021). *GRI Empowering Sustainable Decisions*. Obtenido de <https://www.globalreporting.org/Pages/default.aspx>
- Instituto Costarricense de Electricidad. (24 de Febrero de 2021). *Grupo ICE*. Obtenido de Estrategia 4.0 2019-2023: <https://www.grupoice.com/wps/wcm/connect/79d84663-b949-460d-b051-ca65d63c0156/Estrategia+4.0+QR+peq.pdf?MOD=AJPERES&CVID=mKLaQ6C>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (3 de marzo de 2021). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de INEC Costa Rica: <http://www.inec.go.cr/objetivos-de-desarrollo-sostenible>
- ISO . (2010). ISO 26000 . *Guía de Responsabilidad Social*. Ginebra, Suiza.
- MIDEPLAN. (3 de marzo de 2021). *Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica*. Obtenido de Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022: <https://www.mideplan.go.cr/plan-nacional-desarrollo>
- Naciones Unidas. (3 de marzo de 2021). *UNFCCC*. Obtenido de [https://unfccc.int/sites/default/files/spanish\\_paris\\_agreement.pdf](https://unfccc.int/sites/default/files/spanish_paris_agreement.pdf)
- OECD. (24 de febrero de 2021). *OECD.org*. Obtenido de <https://www.oecd.org/acerca/>
- OIT. (4 de marzo de 2021). Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: <https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>
- OMS. (4 de marzo de 2021). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es>



# Balance ambiental y social 2020

El ICE y sus empresas

Marzo 2021