



CONSEJO DIRECTIVO

1

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA 6631

Celebrada por el Consejo Directivo del Instituto Costarricense de Electricidad en el piso 15 del Edificio Jorge Manuel Dengo, ubicado en Sabana Norte, al ser las diecisiete horas del martes cuatro de junio de 2024.

Presentes:

Sr. Marco Acuña Mora, Presidente
Sra. Diana Priscila Valverde Bermúdez, Vicepresidenta
Sra. Irene Víquez Barrantes, quien se integra a la Sesión al ser las diecisiete y tres minutos
Sra. Ileana María Murillo Masis
Sr. Luis Francisco Valverde Rímolo
Sr. Marlon Arguedas Guzmán, quien ingresa a la Sesión al ser las diecisiete y once minutos
Sr. Henry Gabriel Guevara Guevara
Sra. Teresita González Villegas, Secretaria del Consejo Directivo

Administración Superior**Presentes:**

Sr. Harold Cordero Villalobos, Gerente General
Sr. Erick Picado Sancho, Director Jurídico

El señor Marco Acuña indica: *Damos inicio a la Sesión Ordinaria del Consejo Directivo del ICE 6631 del martes 4 de junio del 2024, al ser las cinco de la tarde.*

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 6227 Ley General de Administración Pública, la señora Teresita González manifiesta: *Les informo que la sesión se está grabando tanto en audio como en video.*

CAPÍTULO I APROBACIÓN DE AGENDA, ACTAS Y ASUNTOS DEL CONSEJO DIRECTIVO**ARTÍCULO 1 Aprobación de agenda**

La señora Teresita González hace uso de la palabra para indicar: *El capítulo primero es de la aprobación de agenda y actas y el artículo uno es la aprobación de la agenda dispuesta para el día de hoy.*

El señor Marco Acuña indica: *La agenda fue conocida previamente, la tienen en el sistema. Si alguien tiene algún asunto vario, por favor indicarlo.*

Interviene el señor Luis Francisco Valverde para comentar: *En la sesión anterior había hecho una petición para que se incluyera un acuerdo sobre el tema de los incidentes de RACSA; entonces, si ustedes están de acuerdo en incluirlo en asuntos varios, les traemos una propuesta de acuerdo.*

El señor Marco Acuña indica: *Con esa inclusión en la agenda, someto a votación.*

Don Henry Guevara: *aprobada*; doña Ileana Murillo: *aprobada*; doña Diana Valverde: *aprobada*; don Marco Acuña: *aprobada*; don Luis Francisco Valverde: *aprobada*.

Con base en lo anterior, la agenda es aprobada por unanimidad de los presentes.



CONSEJO DIRECTIVO

2

ARTÍCULO 2 Aprobación de actas

Interviene la señora Teresita González para manifestar: *El artículo dos es la aprobación del acta 6629 que corresponde a la sesión ordinaria del martes 28 de mayo y el acta de la sesión extraordinaria 6630 del viernes 31 de mayo.*

Para el acta 6629 recibí algunas solicitudes de ajustes por parte de doña Ileana y de don Henry, específicamente en sus intervenciones, las cuales no afectan el fondo de las mismas y ya están contempladas en la versión que se está sometiendo a aprobación.

A continuación, el señor Presidente somete a votación el acta 6629.

Don Henry Guevara: *aprobada*; doña Ileana Murillo: *aprobada*; doña Diana Valverde: *aprobada*; don Marco Acuña: *aprobada*; don Luis Francisco Valverde: *aprobada*.

Retoma la palabra la señora Secretaria para manifestar: *La siguiente acta para aprobación es la 6630, para la cual no recibí solicitudes de ajustes.*

El señor Presidente somete a votación el acta 6630.

Don Henry Guevara: *aprobada*; doña Ileana Murillo: *aprobada*; doña Diana Valverde: *aprobada*; don Marco Acuña: *aprobada*; don Luis Francisco Valverde: *aprobada*.

En virtud de lo anterior, las actas son aprobadas por unanimidad de los presentes y posteriormente serán firmadas en el libro oficial respectivo.

Al ser las diecisiete horas con tres minutos, se integra a la Sesión la señora Directora Irene Víquez Barrantes.

ARTÍCULO 3 Designación Vicepresidente del Consejo Directivo

La señora Teresita González hace uso de la palabra para manifestar: *El siguiente tema es la designación de la Vicepresidencia de este Órgano Colegiado, por el plazo de un año. Lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 3 del Reglamento Interno del Consejo Directivo.*

Sobre el particular, el señor Marco Acuña interviene para indicar: *Tenemos que designar al Vicepresidente o la Vicepresidenta del Consejo; sin embargo, quisiera consultar por qué doña Diana no puede seguir.* Al respecto, responde la señora Teresita González: *Porque se le vence el nombramiento realizado por el Consejo de Gobierno a finales de este mes y el nombramiento del Vicepresidente es por un año.*

El señor Marco Acuña prosigue comentando: *Había considerado que fuera una mujer la que asumiera la Vicepresidencia; entonces, tenemos tres mujeres en el Consejo: doña Ileana, doña Irene, no sé si alguna de ustedes quisiera.* La señora Ileana Murillo manifiesta: *Yo con todo gusto.* Por su parte, la señora Irene Víquez indica: *Adelante doña Ileana.*

Continúa don Marco Acuña agregando: *Eso depende de lo que decidan los otros miembros, pero eso es lo que a mí me gustaría y lo que propondría.*

Hace uso de la palabra la señora Ileana Murillo: *Había pensado que como este año fue Diana, que fuera de ahora en adelante un hombre, también existe esa posibilidad.*



CONSEJO DIRECTIVO

3



Interviene el señor Henry Guevara para indicar: *Como a doña Diana se le vence el nombramiento, ¿no hay alguna posibilidad de extender el nombramiento de ella este mes y que después de eso se pueda nombrar respectivamente?*

Consulta el señor Presidente Ejecutivo: *¿Cuándo se le vence el nombramiento de Vicepresidenta?* La señora Teresita González responde: *Hay un acuerdo del Consejo Directivo que dice que el Vicepresidente se debe nombrar en la primera sesión de junio de cada año.* El señor Marco Acuña indica: *Entonces, no se puede esperar, ¿alguien más se ofrece?*

Hace uso de la palabra el señor Luis Francisco Valverde para manifestar: *Quisiera darle un voto de confianza a doña Ileana, por supuesto, a doña Irene también, pero si doña Ileana está de acuerdo, yo la apoyo.*

Vuelve a intervenir el señor Marco Acuña: *Todos pueden proponerse, pero la lógica mía era esa.*

La señora Ileana Murillo señala: *Había pensado que, por equidad, ya fue una mujer; entonces, que siguiera un hombre y que así fuéramos alternando.*

Por su parte, la señora Diana Valverde expresa: *Me parece bien que haya cierta rotación, creo que es una buena experiencia y hay varios miembros que el periodo que les queda es bastante extenso. Creo que todavía da posibilidad a cierta alternabilidad. Sé que él no está en este momento, pero yo pensaría en Marlon también como una opción.*

El señor Marco Acuña consulta: *¿Usted está de acuerdo doña Ileana?, porque sus compañeros la están apoyando.* La señora Ileana Murillo indica: *Sí estoy de acuerdo.*

El señor Marco Acuña continúa mencionando: *Quién este de acuerdo en que doña Ileana sea la Vicepresidenta del Consejo Directivo, por favor emitir su voto.*

Don Henry Guevara: *de acuerdo y en firme;* doña Ileana Murillo: *me abstengo;* doña Diana Valverde: *de acuerdo y en firme;* don Marco Acuña: *de acuerdo y en firme;* doña Irene Víquez: *de acuerdo y en firme;* don Luis Francisco Valverde: *de acuerdo y en firme.*

De conformidad con lo antes indicado, con la abstención de la señora Ileana Murillo Masís, se emite el siguiente acuerdo:

Designar a la señora Ileana Murillo Masís, cédula de identidad 106650631, en el cargo de Vicepresidenta del Consejo Directivo, a partir del 4 de junio de 2024 y hasta la primera sesión ordinaria del mes de junio de 2025. Lo anterior, con el propósito de cumplir con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento Interno del Consejo Directivo. Acuerdo firme.

CAPÍTULO II TEMAS CORPORATIVOS

ARTÍCULO 1 Informe de avance propuesta alternativas que se pueden llevar a cabo para la puesta en marcha de 5G por parte del Grupo ICE (Confidencial)

La señora Teresita González hace uso de la palabra para indicar: *Entrando en el capítulo segundo de temas corporativos amparados al artículo 35 de la Ley 8660, se trae para su conocimiento el informe de avance de la propuesta de alternativas que se pueden llevar a cabo para la puesta en práctica de 5G por parte del Grupo ICE, el cual es elevado a conocimiento de este Consejo Directivo por la Gerencia General, según los documentos que fueron puestos en su conocimiento con anterioridad.*



CONSEJO DIRECTIVO

4

Este tema cuenta con una declaratoria de confidencialidad emitida por este Órgano Colegiado en las Sesiones 6635 del 04 de agosto de 2022 y 6618 del 19 de marzo de 2024.



CONSEJO DIRECTIVO

422



5



CONSEJO DIRECTIVO



CONSEJO DIRECTIVO

423



7



CONSEJO DIRECTIVO



CONSEJO DIRECTIVO

424

9



ARTÍCULO 2 Procedimiento para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes y Otras Partes Interesadas, versión 2

Hace uso de la palabra la señora Teresita González para manifestar: *El siguiente tema es el Procedimiento para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes y otras Partes Interesadas, versión 2, el cual fue remitido por la División Estrategia y Gestión Corporativa, según los documentos que fueron puestos a su conocimiento.*



CONSEJO DIRECTIVO

10

Como recordarán, este procedimiento fue expuesto en una sesión anterior y habiéndose atendido las observaciones formuladas por parte de ustedes, se trae una nueva versión para su aprobación. El tema está a cargo de doña Marlen Venegas y personal de su División.

Con la autorización de los señores Directores ingresan a la sesión la señora Marlen Venegas Oviedo, Jefe División Estrategia y Gestión Corporativa y el señor Esteban Gutiérrez Madrigal, colaborador de dicha dependencia.

Interviene la señora Marlen Venegas para expresar: *Traemos el Procedimiento para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes y otras partes interesadas del Grupo ICE. Quiero recordar que este tema se vio en sesión extraordinaria virtual el 9 de mayo y específicamente don Henry nos pidió realizar unos ajustes, por lo que, previa coordinación con la Secretaria del Consejo Directivo, realizamos una sesión con don Henry para aclarar las dudas que tenía y al respecto, nos hizo unos ajustes, los cuales fueron incorporados en los documentos que se remitieron para la sesión de hoy.*

Seguidamente, el señor Esteban Gutiérrez inicia la presentación señalando: *Efectivamente, nos abocamos a atender las observaciones que hizo don Henry y están básicamente enfocadas en tres elementos que les voy a presentar a continuación.*

Los ajustes están tanto en el documento que ustedes poseen, como en el diagrama de flujo que les estoy presentando y están enfocados en tres elementos que son: los medios de tramitación de las quejas y las reclamaciones, la validación por parte del cliente y la entrada, seguimiento y respuesta de las quejas y las reclamaciones que se reciben por parte de las empresas. Es importante recapitular que el documento lo que pretende es una estandarización, una homologación en la forma en que cada una de las empresas va a gestionar la atención de las quejas y las reclamaciones.

En el primer punto reforzamos el tema de los medios de tramitación de las quejas y las reclamaciones; en el segundo punto que tiene que ver con la validación del cliente, es muy importante este elemento que estudiamos a profundidad y es la validación de la identidad para evitar la suplantación de identidades a la hora de presentar quejas y reclamaciones. Hicimos un análisis exhaustivo de los protocolos que tienen cada una de las empresas y no sólo las empresas como tal, sino de los negocios de cada uno de ellos para ver las mejores prácticas y eso nos sirvió para mejorar el trabajo que se hizo.

Finalmente, en términos generales, voy a profundizar sobre los medios de entrada, el seguimiento y la respuesta que se le da al cliente; los tres los vamos a ver con un poco más de detalle y hay una relación bidireccional entre la organización y las clientelas para atender cada una de ellas. En la primera lámina de la izquierda podemos ver los diferentes medios por los cuales las clientelas pueden presentar una queja, o las partes interesadas una reclamación que puede ser personal, telefónicamente, en los sitios web y redes sociales, el correo electrónico, los chats o asesores ejecutivos.

En el segundo punto podemos ver la validación que se hace de la identidad de la persona para evitar esa situación que don Henry bien nos recalcó en su momento y finalmente podemos ver el seguimiento de la queja o reclamación, que como les decía, es a doble vía. La idea es que tenga una realimentación del estado de su queja o de su reclamación y es un proceso cíclico que se termina hasta que el cliente o la parte interesada se considere satisfecha de la queja o la reclamación que presentó.



CONSEJO DIRECTIVO

11



A continuación, el señor Presidente Ejecutivo abre el espacio para comentarios.

Interviene el señor Henry Guevara para indicar: *Muchas gracias por atender las observaciones, esto es un estándar que se creó bajo la autoría de ellos para cualquiera de las empresas del Grupo ICE y lleva todas las revisiones para que funcione, por lo menos dentro de mi perspectiva, de la mejor manera. Los felicito, muchas gracias.*

El señor Marco Acuña manifiesta: *Gracias don Henry por tomarse el tiempo para eso. ¿Alguna consulta o comentario adicional?*

Sin existir más intervenciones por parte de los señores Directores, seguidamente se retiran los expositores.

La señora Teresita González hace uso de la palabra para mencionar: *Para este tema se cuenta con una propuesta de acuerdo que contiene los considerandos y el por tanto correspondientes, los cuales fueron remitidos a su consideración previamente.*

El señor Marco Acuña somete a votación el acuerdo.

Don Henry Guevara: *de acuerdo*; doña Ileana Murillo: *de acuerdo*; doña Diana Valverde: *de acuerdo*; don Marco Acuña: *de acuerdo*; doña Irene Víquez: *de acuerdo*; don Luis Francisco Valverde: *de acuerdo*; don Marlon Arguedas: *de acuerdo*.

De conformidad con lo antes indicado, por unanimidad se emite el siguiente acuerdo:

CONSIDERANDO QUE:

1. *La Auditoría Interna mediante nota 0020-144-2021 del 10 de agosto 2021, remitió a la entonces División de Estrategia, el Informe de Control Interno N° AUNT/83/GT/ Comercial/Gestión/2020 referido a la Gestión del Proceso de Ventas Canales, en el cual formuló, entre otras, la recomendación 4.2, referida a definir e implementar en el plan de trabajo de esa División, informes periódicos con indicadores de cumplimiento que permitan verificar los mecanismos de control implementados en las Gerencias, para la debida atención, seguimiento y reporte en torno a las reclamaciones y su resolución.*
2. *La Auditoría Interna mediante nota 0020-248-2022 del 11 de agosto 2022, indicó a la División de Estrategia, que lo presentado para atender el Informe de Control Interno N° AUNT/83/GT/ Comercial/Gestión/2020, no era suficiente para concluir que la recomendación ha sido atendida completamente y a satisfacción, por lo que indicó se debía presentar un informe ante el Consejo Directivo sobre el estado de la situación actual de la recomendación, el nuevo plan de acción, con nueva fecha de compromiso.*
3. *La División de Estrategia diseñó el plan de acción solicitado, el cual dentro de sus actividades incluía la actualización del procedimiento de reclamaciones, este se presentó al Comité Corporativo, órgano que solicitó revisar y actualizar el citado procedimiento, lo anterior según lo acordado en el artículo 5 de la Sesión 27-2023 del 25 de setiembre de 2023.*
4. *Se conformó un equipo multidisciplinario con la participación de la División de Estrategia y Gestión Corporativa, y representantes del ICE y sus empresas, que entregó la propuesta del procedimiento y lo remitió a la División de Estrategia y Gestión Corporativa, mediante correo electrónico el 23 de enero 2023.*



CONSEJO DIRECTIVO

12

5. *La División Estrategia y Gestión Corporativa mediante carta 503-282-2023 del 09 de noviembre 2023, trasladó la propuesta de "Procedimiento para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes y otras Partes Interesadas del Grupo ICE" a las gerencias generales de las Empresas del ICE, para iniciar la etapa de consulta dirigida, recibió las observaciones planteadas y les brindó respuesta.*
6. *El Consejo Directivo en artículo 1 del Capítulo II de la Sesión 6604 del 5 de diciembre del 2023, conoció el Plan de Acción para atender la recomendación 4.2 del informe de Control Interno N° AUNT/83/GT/ Comercial/Gestión/2020 presentado por la División de Estrategia y Gestión, y acordó, entre otros, solicitar a la División Estrategia y Gestión Corporativa actualizar el procedimiento de reclamaciones con el objetivo de formalizar y estandarizar la gestión en el Grupo ICE.*
7. *El Comité Corporativo en el artículo 7, de la Sesión 32-2024 del 11 de marzo de 2024, conoció nuevamente la propuesta del procedimiento de reclamaciones y acordó solicitar a la División de Estrategia y Gestión Corporativa remitir, a más tardar el 01 de abril del año en curso, la versión final del procedimiento para la gestión de reclamaciones por prestación de servicios del Grupo ICE a la Presidencia Ejecutiva, con el fin de elevarlo a consideración del Consejo Directivo.*
8. *La División Jurídica emitió criterio legal 263-229-2024 / 261-101-2024 del 12 de marzo 2024, con respecto al documento normativo "Procedimiento para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes y otras Partes Interesadas del Grupo ICE.*
9. *El Consejo Directivo en el artículo 4 de la Sesión 6505 del 3 de marzo de 2022, aprobó la Estrategia de Sostenibilidad del ICE y sus Empresas, en la cual dentro del tema material "Resolución de quejas y controversias", contiene el siguiente objetivo estratégico:*

"Contar, a diciembre del 2022 con un documento normativo de alcance corporativo, que evidencie un proceso efectivo de atención de quejas y controversias para las partes interesadas del ICE y sus empresas."
10. *El Consejo Directivo en el artículo 2 de la Sesión 6566 del 16 de marzo del 2023 aprobó la Estrategia Grupo ICE 2023-2027, como principal elemento para encauzar la dirección y control estratégico del ICE y sus empresas. La Estrategia Corporativa 2023-2027 contiene, entre otros, el siguiente objetivo estratégico:*

"OE-2: Lograr una experiencia excepcional del cliente en todos los segmentos de mercado y negocios de las empresas del Grupo ICE. Dirigido a generar situaciones positivas, inclusivas e inolvidables en la interacción del cliente con las marcas del Grupo ICE, en los medios físicos y virtuales (omnicanalidad), a lo largo de todos los momentos de contacto durante la prestación del servicio."
11. *Los objetivos estratégicos de la Estrategia de Sostenibilidad del ICE y sus Empresas, contribuyen a la atención de los impactos de cada uno de los temas prioritarios, así como al cumplimiento de los propósitos de triple utilidad y los objetivos estratégicos de la Estrategia Corporativa del Grupo ICE 2023-2027.*
12. *El "Procedimiento para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes y otras Partes Interesadas del Grupo ICE" tiene como propósito establecer en las empresas que conforman el Grupo ICE un procedimiento de acciones de fortalecimiento y*



mejora continua para el proceso de atención de las quejas y reclamaciones como parte de la gestión integral de clientes y otras partes interesadas, así como para la mejora de los mecanismos de seguimiento y control disponibles a nivel gerencial, para garantizar la calidad de los servicios y los niveles óptimos de satisfacción.

13. *La División Estrategia y Gestión Corporativa mediante carta 513-028-2024 del 30 de abril de 2024, remitió a Presidencia Ejecutiva la propuesta de "Procedimiento para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes y otras Partes Interesadas del Grupo ICE", para que sea elevado a la consideración del Consejo Directivo.*
14. *La Presidencia Ejecutiva somete a valoración y aprobación del Consejo Directivo el "Procedimiento para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes y otras Partes Interesadas del Grupo ICE".*

POR TANTO, POR UNANIMIDAD ACUERDA:

1. *Aprobar el "Procedimiento para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes y otras Partes Interesadas del Grupo ICE", cuyo texto se detalla a continuación:*

0. INTRODUCCIÓN

Con el fin de lograr el nivel de satisfacción de los clientes es necesario llevar a cabo acciones en los procesos de la cadena de valor de las empresas, siendo las quejas y reclamaciones interpuestas por los clientes y otras partes interesadas, valiosas oportunidades para la detección e implementación de mejoras en los servicios que presta el Grupo ICE.

1. PROPÓSITO

Establecer en las empresas que conforman el Grupo ICE un procedimiento de acciones de fortalecimiento y mejora continua para el proceso de atención de las quejas y reclamaciones como parte de la gestión integral de clientes y otras partes interesadas, así como para la mejora de los mecanismos de seguimiento y control disponibles a nivel gerencial, para garantizar la calidad de los servicios y los niveles óptimos de satisfacción.

2. ALCANCE

Este procedimiento es normativo y homologado para todo el personal del Grupo ICE relacionados con todos los procesos de quejas y reclamaciones de cada empresa y de acatamiento obligatorio.

3. DOCUMENTOS APLICABLES

| Código | Título |
|---------------|---|
| N/A | Constitución Política, artículo 27. |
| N/A | Estrategia Corporativa del Grupo ICE 2023 – 2027. |
| N/A | Estrategia Empresarial 2023 – 2027. |



CONSEJO DIRECTIVO

14

| Código | Título |
|---|--|
| Ley N° 6227 | Ley General de Administración Pública (LGAP), artículos 273, 345.1, 346.1. |
| Ley N° 7202 | Ley del Sistema Nacional de Archivos. |
| Ley N° 7600 | Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. |
| Ley N° 7637 | Ley de Notificaciones, artículo 12. |
| Ley N° 8220 | Ley de Protección al Ciudadano frente al Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos. |
| Ley N° 8292 | Ley General de Control Interno. |
| Ley N° 8642 | Ley General de Telecomunicaciones. |
| Ley N° 8968 | Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales. |
| 77.00.002.2015 | Política Experiencia Cliente del Grupo ICE. |
| Resolución RRG-7635-2007 | Informe de Quejas y Denuncias de los Prestadores de Servicios Públicos Regulados, numeral 4. |
| Gaceta Núm. 180, Alcance Núm. 200, 22 de setiembre de 2022. | Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. |
| 81.00.001.2017 | Procedimiento para la Atención de Requerimientos de Información Relacionados con Reclamaciones Presentadas por los Clientes de Telecomunicaciones ante la SUTEL. |

4. DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS

Acciones correctivas: medidas tomadas para disminuir o eliminar la causa de una deficiencia detectada u otra situación no deseable, con el propósito de evitar que vuelva a producirse.

Acciones de mejora: medidas tomadas para aumentar la capacidad y la eficacia de la organización, para lograr el cumplimiento de objetivos cada vez más ambiciosos.

Acciones preventivas: medidas tomadas para prevenir la ocurrencia de una deficiencia potencial, tratando de eliminar las causas de las quejas y reclamaciones para evitar que ocurran.

Alta Gerencia del ICE y de sus empresas: Es la responsable del proceso de planeamiento, organización, dirección y control de los recursos organizacionales para el logro de los



CONSEJO DIRECTIVO

15



objetivos establecidos por el Órgano de Dirección. Incluye a los funcionarios que, por función, cargo o posición, intervienen o tienen la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro de la entidad. En el caso del ICE corresponde al Presidente Ejecutivo, Gerente General y sus Gerentes, en el caso de las empresas del ICE, corresponde al Gerente General.

Análisis de causa-raíz: estudio para determinar la causa original o verdadera de una deficiencia detectada en un producto o servicio.

Cliente: persona física o jurídica que ha suscrito uno o más contratos con el Grupo ICE para utilizar los servicios que prestan sus empresas.

Consulta: planteamiento de petición presentada por un cliente o parte interesada que solicita información sobre asuntos relacionados con los servicios o actividades que prestan las empresas del Grupo ICE.

Encargados de quejas y reclamaciones: persona designada para analizar las quejas y reclamaciones, distribuirlas según la competencia de su dependencia y llevar a cabo el control y seguimiento.

Felicitación: planteamiento de reconocimiento que un cliente o parte interesada realiza a un funcionario o dependencia por el trato o servicio brindado.

Incumplimiento: omisiones o malas actuaciones realizadas por los funcionarios al momento de interactuar dentro del marco de este procedimiento.

Interponer: formalizar la presentación de una queja o reclamación por parte de un cliente o parte interesada ante cualquier empresa del Grupo ICE.

Notificación: mecanismo mediante el cual se le informa al cliente y/o parte interesada acerca de su gestión.

Parte interesada: persona o grupo de personas que pueden verse afectados de manera significativa por las actividades, productos y/o servicios de la organización; o cuyas acciones pueden afectar la capacidad para desarrollar con éxito las estrategias y alcanzar los objetivos de la organización.

Personal de soporte: funcionarios encargados de investigar y documentar las resoluciones que se emiten a los clientes o parte interesada que han presentado una queja o reclamo.

Planteamiento: diferentes tipos de gestiones que puede presentar un cliente o usuario ante el Grupo ICE (reclamación, queja, solicitud, consulta, denuncia, sugerencia, felicitación y agradecimiento).

Queja: expresión de malestar o descontento del cliente o parte interesada con lo relacionado a la prestación de los servicios y/o actividades que brindan las empresas del Grupo ICE.

Reclamación: requerimiento que podrá interponer el cliente o usuario en el que manifiesta expresamente una insatisfacción relativa a los servicios brindados por parte del Grupo ICE, para que sea discutida en vía administrativa y se determine la existencia o no de responsabilidad frente a la invocada lesión de sus derechos.



CONSEJO DIRECTIVO

16

Remitir: trasladar o enviar los datos concernientes a una reclamación de un cliente o parte interesada a otra área o dependencia dentro del Grupo ICE.

Resolución: solución emitida a un cliente o parte interesada ante la presentación de una queja o reclamo.

Servicio memorable: atención que se debe brindar en los puntos de contacto del cliente para fidelizarlo.

Sugerencia: planteamiento de comunicación por parte del cliente o parte interesada sobre la gestión del Grupo ICE, para su mejora, cambio o satisfacción, sin que necesariamente deba mediar una respuesta.

Usuario: persona física o jurídica que hace uso de los servicios del Grupo ICE y que el mismo se encuentra a nombre de otra persona.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Consejo Directivo.

5.1.1. *Aprobar el presente procedimiento y sus actualizaciones.*

5.1.2 *Comunicar a las Juntas Directivas o Consejos de Administración de las empresas del GRUPO ICE el presente procedimiento, así como las modificaciones que se incorporen.*

5.2 Presidencia Ejecutiva.

5.2.1 *Revisar y presentar ante el Consejo Directivo el presente procedimiento y sus actualizaciones para valoración y aprobación.*

5.3 Gerencias de las Empresas del Grupo ICE o a quienes estas designen.

5.3.1 *Promover una gestión efectiva en la atención de quejas y reclamaciones en el Grupo ICE.*

5.3.2 *Establecer los instrumentos necesarios para la implementación y ejecución de la gestión de quejas y reclamaciones en las áreas de su responsabilidad.*

5.3.3 *Analizar, verificar y controlar que las acciones preventivas y correctivas establecidas por las diferentes jefaturas se implementen en forma eficiente y eficaz, en busca de una mejora continua.*

5.4 Jefaturas.

5.4.1 *Ejecutar las acciones necesarias que permitan la correcta implementación y operación del proceso de gestión de quejas y reclamaciones y ejercer un control directo sobre el uso y registro adecuado del sistema automatizado de cada empresa.*

5.4.2 *Asegurar la adecuada aplicación de este procedimiento y tomar las acciones necesarias en caso de detectar incumplimientos.*

5.4.3 *Coordinar lo necesario para asegurar que se emita la resolución y se responda al cliente o parte interesada, en tiempo y forma.*



5.4.4 *Garantizar que se mantengan actualizados los informes relativos a las quejas y reclamaciones.*

5.4.5 *Preparar y remitir a los entes reguladores los informes sobre las quejas y reclamaciones que procedan dentro de los plazos establecidos, avalados por las gerencias.*

5.5 Personal de Atención de Clientes y Partes Interesadas.

5.5.1 *Recibir los casos de quejas y reclamaciones presentados por los clientes o partes interesadas.*

5.5.2 *Revisar que la información que brinda el cliente o parte interesada cumpla con los requisitos descritos en el apartado 6.2.2. que debe acompañar cualquier queja o reclamo de este procedimiento y proceder conforme a lo estipulado en el apartado 6.2.6 denominado Plazo para completar requisitos, en caso de presentarse alguna omisión.*

5.5.3 *Atender las quejas y reclamaciones de los clientes o partes interesadas haciendo uso de las guías, protocolos y sistemas de información definidos por cada empresa del Grupo ICE.*

5.5.4 *Informar al cliente o parte interesada de lo actuado, de la misma forma o medio en que fuera presentado el planteamiento o bien el indicado por éste.*

5.5.5 *En caso de no resolver la queja o reclamo, deberá remitirla de acuerdo con los procedimientos establecidos por cada empresa del Grupo ICE, a los encargados de quejas y reclamaciones que correspondan, de forma que se pueda continuar con las siguientes etapas del proceso.*

5.5.6 *Informar al cliente o parte interesada los plazos en los que se debe dar respuesta, así como brindar el número de consecutivo asignado al caso como referencia, según la normativa que rige a cada empresa del Grupo ICE.*

5.6 Encargados de Quejas y Reclamaciones.

5.6.1 *Verificar diariamente que la calidad de los datos registrados y de la información anexada a cada caso durante la recepción y el análisis, cumpla con los requisitos planteados en el apartado 6.2.2.*

5.6.2 *Emitir acuse de recibo para todos los casos, según la normativa que rige a cada empresa del Grupo ICE.*

5.6.3 *Si por la complejidad del caso se requiere un mayor plazo para su resolución, comunicar al cliente o parte interesada en respuesta preliminar, la ampliación del plazo, según lo establecido, de conformidad con la legislación aplicable a cada empresa.*

5.6.4 *Controlar el cumplimiento de los plazos establecidos para responder a los clientes o parte interesada.*

5.6.5 *Reportar a la jefatura correspondiente el incumplimiento de alguna de las actividades del proceso, ya sea a lo interno o por parte de otra dependencia.*

5.6.6 *Elaborar los informes sobre los resultados del proceso de gestión de quejas y reclamaciones de su área y proponer acciones de mejora.*



CONSEJO DIRECTIVO

18

5.7 Personal de soporte.

5.7.1 *Documentar las acciones realizadas durante la investigación del caso.*

5.7.2 *Preparar la respuesta a cada caso para la aprobación de la jefatura respectiva.*

5.8 Todo funcionario del Grupo ICE.

5.8.1 *Acatar lo dispuesto en el presente documento.*

5.8.2 *Ser consciente de la importancia del servicio al cliente y la gestión de quejas y reclamaciones.*

5.8.3 *Brindar una excelente experiencia al cliente o parte interesada.*

5.8.4 *Canalizar las quejas y reclamaciones de los clientes o partes interesadas por los medios establecidos en las diferentes empresas del Grupo ICE.*

6. CONTENIDO

6.1 Consideraciones Generales.

6.1.1 *Los clientes y otras partes interesadas deben tener acceso a la información pertinente clara, oportuna y veraz acerca de cómo y dónde interponer sus quejas y reclamaciones.*

6.1.2 *El acceso al proceso de gestión de quejas y reclamaciones debe estar a disposición del cliente y otras partes interesadas sin que les genere costo económico.*

6.1.3 *Toda queja o reclamo debe ser tratado de manera equitativa, objetiva e imparcial a través de las diferentes fases del proceso de gestión de quejas y reclamaciones.*

6.1.4 *La información de carácter personal del cliente y otras partes interesadas debe utilizarse solamente para el trámite interno de la queja y reclamación dentro del Grupo ICE, y no se divulgará sin el consentimiento expreso de este, de conformidad con la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, No. 8968.*

6.1.5 *El plazo máximo establecido para la emisión de la respuesta y comunicación al cliente o parte interesada por una queja o reclamación corresponderá a los tiempos que se encuentren definidos por la regulación aplicable a cada empresa.*

6.1.6 *Todo el personal del Grupo ICE debe conocer los canales mediante los cuales se gestionan las quejas y reclamaciones interpuestas por los clientes o partes interesadas, de forma que se reciban en los medios correspondientes y se proceda con lo estipulado en el presente documento.*

6.1.7 *De acuerdo con la normativa vigente y en observación de la debida formalidad, cuando un órgano regulador o instancia externa solicite información sobre una queja o reclamación, se deberá remitir copia del expediente respectivo en orden cronológico y debidamente foliado, en un plazo máximo de tres días naturales a partir de la notificación y dejar constancia de dicha solicitud en el respectivo expediente.*



6.2 Aspectos específicos.

6.2.1. Medios de tramitación de las quejas y reclamaciones.

Cada empresa que conforma el Grupo ICE debe establecer e informar a los clientes o partes interesadas los medios oficiales para la recepción de sus quejas y reclamaciones, según la actividad a la que está orientada. Entre los medios que pueden disponerse para este fin, se encuentran:

- a. *Personalmente (verbal o por escrito): en cualquiera de las agencias o en actividades dispuestas por cada empresa para la atención de sus clientes o partes interesadas.*
- b. *Telefónicamente: a través de las líneas habilitadas en cada empresa para recibir los casos de quejas y reclamaciones. Cuando es por este medio no se solicita el requisito de presentación de cédula de identidad*
- c. *Sitios web y redes sociales de cada una de las empresas (si se cuenta con este medio).*
- d. *Correo electrónico dispuesto por las empresas para la recepción de los temas relacionados con las quejas y reclamaciones.*
- e. *Chats o asesores ejecutivos de cada empresa disponibles para la recepción de quejas y reclamaciones.*
- f. *Cualquier medio digital que desarrollen las empresas del Grupo ICE, aprovechando las nuevas tecnologías disruptivas.*

Los medios oficiales para la recepción de quejas y reclamaciones de sus clientes o partes interesadas deben brindar la misma experiencia.

6.2.2. Requisitos que debe acompañar cualquier queja y reclamación.

El funcionario que recibe la queja o reclamación debe solicitarle al cliente o parte interesada al menos lo siguiente:

- a. *Datos del solicitante (persona física o jurídica): nombre completo, número de cédula o de identificación, en caso de persona jurídica, presentar copia de la personería jurídica vigente y especificar el nombre del contacto.*
- b. *Lugar o medios para recibir notificaciones.*
- c. *Detalle de los hechos u omisiones de la situación que genera la queja o reclamación, con indicación de personas o dependencias involucradas.*

6.2.3. Plazo para completar requisitos.

Tratándose de quejas y reclamaciones presentadas por escrito, se debe comunicar al cliente o parte interesada, que tiene un plazo de diez días naturales para completar los datos, cuando corresponda. La persona colaboradora que reciba la queja o reclamación debe verificar la información aportada por el cliente o parte interesada, a fin de completar los requisitos faltantes. La omisión de algún requisito suspende el plazo para la emisión de una respuesta y será causa para el cierre del expediente, salvo que sea subsanable por medio de la información contenida en los sistemas corporativos.



CONSEJO DIRECTIVO

20

6.2.4. Sugerencias, felicitaciones y agradecimientos.

Las sugerencias, felicitaciones y agradecimientos planteados por los clientes o partes interesadas deben ser registrados por medio de los canales establecidos por las empresas, y de ser posible invitar al cliente o parte interesada a que realice las mismas en forma escrita, aportando como mínimo: su nombre y medio donde poder ubicarlo posteriormente.

6.2.5. Conformación del Expediente.

Se debe tener un expediente en orden cronológico de los clientes o partes interesadas que hayan presentado quejas, reclamaciones, consultas, sugerencias, y felicitaciones. Para estos efectos, cada dependencia deberá digitalizar todo documento generado durante la tramitación de dichos planteamientos y adicionarlo al expediente digital, mediante la utilización de la herramienta automatizada de cada empresa para el proceso de gestión de quejas y reclamaciones.

De conformidad con lo establecido en el artículo 272 de la Ley de la Administración Pública, las partes interesadas o sus representantes tendrán acceso irrestricto a este expediente, pudiendo obtener copias y asumiendo los costos de estas.

6.2.6. Plazos de Respuesta.

Es deber de las dependencias involucradas en el trámite, brindar respuesta a las quejas y reclamaciones de los clientes o partes interesadas dentro de un plazo de diez días naturales o hábiles contados a partir de su presentación, según la normativa que rige a cada empresa del Grupo ICE.

El plazo de 10 días naturales corresponde a lo estipulado en el artículo 48 de la Ley 8642 Ley General de Telecomunicaciones para atender y responder el reclamo presentado, no así para la resolución del caso, considerando que la complejidad de algunos de ellos requerirá un plazo mayor para su resolución.

Si por la complejidad del caso se requiere un mayor plazo, deberá ser comunicado al cliente en respuesta preliminar, indicando la razón para ampliar el tiempo para la respuesta final, según lo establecido y la regulación asociada a cada empresa.

Para los casos relacionados con la Gerencia de Electricidad del ICE, el plazo para brindar respuesta a las quejas y reclamaciones presentados por los clientes se rige de acuerdo con la Ley General de Administración Pública, que estipula un plazo de 10 días hábiles, de acuerdo con la Resolución RRG-7635-2007, Informe de Quejas y Denuncias de los Prestadores de Servicios Públicos Regulados, numeral 4.

Para servicios no regulados en la Gerencia de Electricidad del ICE, la forma como se deben presentar las quejas y el tiempo de respuesta estará definido en los contratos y ofertas de servicio.

Para los servicios no regulados de la CNFL, la forma como se deben presentar las quejas y reclamaciones el tiempo de respuesta también están definidos en los contratos.

6.2.7. Notificación.

Las respuestas deben ser notificadas en el lugar o medio expresamente señalado por el cliente o parte interesada y en caso de omisión de este requisito, se notificará por el mismo medio por el cual fue recibido o el que conste en las bases de datos informáticos.



Las respuestas a las quejas y reclamaciones deben ajustarse a la normativa sobre el tema que así disponga y validen los negocios de cada una de las empresas del Grupo ICE.

6.2.8. Contenido de la respuesta.

La respuesta a la queja y reclamación debe resolver todos y cada uno de los puntos señalados por el cliente o parte interesada haciendo referencia a la evidencia que sustenta la misma. Debe ser precisa y fundamentada en criterios técnicos o prueba documental, audiovisual u otros, de manera que sea veraz y clara.

La respuesta o resolución debe tener el siguiente formato:

- a. Breve descripción de los extremos alegados por el cliente o parte interesada.*
- b. Investigación realizada (fundamento técnico, legal, evidencias).*
- c. No debe contener términos técnicos o siglas predefinidas.*
- d. Conclusión: Lo que se resuelve en definitiva respecto de cada extremo alegado.*
- e. Debe quedar registrada en el expediente digital, sin excepción.*

6.2.9. Caducidad de la queja o reclamación.

El tiempo de caducidad dentro del cual válidamente puede un usuario o parte interesada interponer una queja o reclamación va a depender del servicio o actividad al que se refiera.

Establece la Ley General de Administración Pública (LGAP) en su artículo 198, que la acción para reclamar a la administración o a los servidores públicos caducará en cuatro años, contados a partir del hecho que motiva la responsabilidad.

Por su parte la Ley 8642 Ley General de Telecomunicaciones en su artículo 48 y el Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final establece que la acción para reclamar caduca en un plazo de dos (2) meses, contado desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho.

En virtud de lo anterior puede concluirse que la caducidad de la acción de reclamo será:

- a. Para servicios públicos (electricidad): 4 años.*
- b. Para servicios comerciales (telecomunicaciones y digitales): 2 meses.*

Para los servicios comerciales se debe tener presente que cuando se trata de hechos continuados, los dos meses deben contabilizarse a partir del último hecho que genera la queja o reclamación.

6.3 Proceso Gestión de Quejas y Reclamaciones.

Para el ingreso y gestión de las quejas y reclamaciones, cada empresa contará con sus propias herramientas o protocolos, de forma que los mismos sean aplicados acorde a las características específicas de las quejas y reclamaciones que puedan presentarse. El diagrama de flujo del proceso se encuentra en el Anexo 1.



CONSEJO DIRECTIVO

22

Con el fin de determinar las actividades que conforman la atención de las quejas y reclamaciones de forma general, se han identificado las mismas dentro de los siguientes apartados:

6.3.1. Recepción de la Queja o Reclamación.

6.3.1.1. La recepción de la queja o reclamación inicia cuando un cliente o parte interesada presenta un planteamiento ante alguna de las empresas del Grupo ICE, referente a la percepción de los servicios recibidos o situación presentada.

A efecto de que sean recibidas mediante acuse oportunamente o en su defecto, remitidas a la dependencia que corresponda, en un plazo no mayor a 24 horas después de recibidas.

El Personal de Atención de Clientes o Partes Interesadas verifica los datos, valora entre los diferentes tipos de planteamiento, y de ser sugerencia, felicitación o consulta, brindan respuesta y atención inmediata según las características.

En caso de corresponder a una queja o reclamación, primero se verifica en el sistema de cada empresa, si el caso fue ingresado anteriormente, de ser así procede a informar al cliente su estado.

Si el caso no está registrado pueden presentarse dos opciones:

- a. Que el Personal de Atención de Clientes pueda resolver basándose en guías o protocolos internos de cada empresa, lo cual implica llevar a cabo una investigación previa y brindar una respuesta inmediata al cliente o parte interesada.*
- b. Cuando por dificultad de accesos a la información tiene que remitir la solicitud a los encargados de quejas o reclamaciones de su área, para que valore si el caso se traslada a otra dependencia.*

Lo esencial es brindar al cliente o parte interesada una respuesta a su planteamiento con prontitud, como medio para apoyar la retención de clientes y una adecuada gestión de las partes interesadas de las empresas del Grupo ICE.

Desde la recepción, la queja y reclamación debe identificarse, registrarse y clasificarse de acuerdo con las especificaciones de cada empresa. La clasificación de la queja y reclamación estará disponible en el sistema de gestión de quejas y reclamaciones establecido.

Para los casos de quejas y reclamaciones que no corresponde ser atendido por la empresa que recibe, es deber de cada empresa del Grupo ICE, remitir ésta a la empresa correspondiente para la gestión requerida.

Este corresponde a un procedimiento general, como parte de la gestión de las partes interesadas, cada empresa deberá registrar en su base de datos todas las solicitudes, quejas y reclamaciones recibidas, como parte de la trazabilidad de la atención.

Las empresas del Grupo ICE deben promover la integración en los canales de recepción de quejas y reclamaciones, el acceso a los usuarios con condiciones especiales.



6.3.1.2. Validación del cliente o parte interesada.

Para todos los medios de tramitación de las quejas y reclamaciones, cada empresa del Grupo ICE deberá implementar en sus procedimientos los requisitos necesarios para verificar la autenticidad del cliente, de manera que los registros implementados, eviten la suplantación de identidad, para lo cual deberá cumplir como mínimo los siguientes aspectos:

- Verificar si el cliente o parte interesada cuenta con los requisitos establecidos por cada empresa para realizar el ingreso de la queja o reclamación en el sistema.
- Realizar la validación de los datos del cliente o parte interesada en los sistemas de información según los requerimientos de cada empresa.
- Definir con el cliente o parte interesada el medio por el cual se le remitirá respuesta de la queja o reclamación.

6.3.2. Distribución de la Queja o Reclamación.

Luego de verificar que por motivos válidos la queja o reclamación no se logró resolver por parte del personal de atención a clientes o partes interesadas, se debe trasladar a los encargados de quejas y reclamaciones.

6.3.3. Análisis de la reclamación.

Este subproceso tiene dos fases:

Primero cuando el encargado de quejas y reclamaciones puede brindar solución y respuesta inmediata al cliente o parte interesada, producto del análisis realizado por el Personal de Atención de Clientes o Partes Interesadas.

Segundo, cuando el caso por sus características es trasladado por los encargados de quejas y reclamaciones a las áreas expertas o de soporte, para que realicen una investigación profunda y brinden los insumos para preparar el borrador de respuesta al cliente o parte interesada y remitirla a la jefatura o a quien este designe para su aval, según lo disponga cada empresa o gerencia.

6.3.4. Resolución de la queja o reclamación.

La jefatura de la dependencia o a quien ésta designe con la competencia para resolver las quejas o reclamaciones, es la responsable de emitir la respuesta al cliente o parte interesada con base en el análisis y resolución del caso. Debe tener presente el medio que utilizó el cliente o parte interesada para presentar su planteamiento para efectos de remitir la resolución por el mismo o por el que se especificó (ver apartado Notificación y Recursos).

La decisión debe estar sustentada tanto en el informe técnico y los elementos que la justifican, así como en la valoración o criterio jurídico, en caso de que se haya requerido para su resolución.

6.3.5. Control y Seguimiento.

Los encargados de quejas o reclamaciones de cada empresa deben analizar los casos ingresados en su dependencia, para corroborar la calidad de los datos registrados y de la información anexada a cada caso, así como estar monitoreando que los plazos se cumplan según lo establecido (ver apartado Plazos de Respuesta). Además, debe notificar a la



CONSEJO DIRECTIVO

24

jefatura correspondiente, los incumplimientos detectados para que se implementen las acciones correctivas o disciplinarias pertinentes.

Como parte de la gestión de quejas se deben emitir informes de resultados con la periodicidad requerida (al menos cada seis meses) por el encargo de quejas y reclamaciones a la jefatura de la dependencia respectiva, los cuales facilitarán la toma de decisiones en cuanto a la evaluación de la operación del proceso en general, lo anterior con el fin de implementar acciones de mejora que permitan mitigar su impacto.

Todas las Gerencias Generales del Grupo ICE, deben incluir dentro de sus planes de trabajo, estudios periódicos sobre los mecanismos de control que operan a lo interno de ésta, asociados a la Gestión de las Quejas y reclamaciones.

6.3.6. Mejora Continua.

La resolución de cada caso permitirá incrementar de manera eficiente la satisfacción de un cliente o parte interesada, mantener su lealtad y fortalecer la imagen corporativa. Es fundamental generar la mejora continua de los servicios y productos que brinda el Grupo ICE, con el fin de generar la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas.

Las jefaturas de las áreas encargadas de quejas o reclamaciones de cada empresa identificarán las oportunidades de mejora en sus procesos internos, lo que conlleva tomar acciones inmediatas o determinar acciones correctivas o preventivas. En caso de estas últimas, la jefatura conformará un Equipo de Acciones de Mejora para que realice el análisis de causa-raíz de la situación detectada, y le asigne el plan de acción, cronograma, metas y responsables para mitigar dichas causas.

La jefatura una vez evaluados los planes propuestos tomará las acciones necesarias para la implementación, control y seguimiento de estos.

Si se determina que las acciones de mejora están fuera del ámbito de responsabilidad de esta jefatura, se trasladarán a la jefatura de la dependencia correspondiente que deberá realizar un análisis integral y deberá proponer a la Alta Gerencia del ICE y de sus empresas, las acciones de mejora de carácter general.

7. REVISIONES Y ACTUALIZACIONES

Las Gerencias Generales del ICE y sus empresas en conjunto con la División Estrategia y Gestión Corporativa coordinarán la revisión y actualización del presente documento, con una periodicidad anual y planteará las modificaciones que estime pertinentes.

8. DEROGATORIA

Se deroga el Procedimiento para la Gestión de las Reclamaciones por Prestación de Servicios del Grupo ICE. Código 47.00.001.2010. Versión 2.

9. VIGENCIA

Este procedimiento rige a partir de su publicación.

10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica.

11. CONTROL DE REGISTROS

No aplica.



12. CONTROL DE CAMBIOS

Considerando la necesidad de un marco de referencia sobre el que se base la elaboración de la normativa específica en cada empresa del Grupo ICE respecto al manejo de las quejas y reclamaciones, se determinó la necesidad de ajustar la normativa previa de acuerdo con el punto de vista de los expertos en el tema que conforman las diferentes empresas del Grupo ICE.

2. Derogar el Procedimiento para la Gestión de las Reclamaciones por Prestación de Servicios del Grupo ICE. Código 47.00.001.2010, versión 2.
3. Encargar a la Gerencia General del ICE y a las Gerencias Generales de las empresas del ICE para que revisen y ajusten los instrumentos normativos y de gestión que requieran actualizarse en virtud de la aprobación de este procedimiento.
4. Encargar a la División Estrategia y Gestión Corporativa realizar todos los trámites necesarios para la vigencia de este procedimiento aprobado.

ARTÍCULO 3 Política Corporativa para la Competencia Justa, versión 1

La señora Teresita González procede a manifestar lo siguiente: Se trae a su consideración la Política Corporativa para la Competencia Justa, versión 1. Este tema es remitido por la Presidencia Ejecutiva, según los documentos entregados a ustedes previamente y está a cargo de la señora Marlen Venegas y personal de su área.

Con la autorización de los señores Directores ingresan a la Sala de Sesiones la señora Marlen Venegas Oviedo Jefe División Estrategia y Gestión Corporativa y los señores Esteban Gutiérrez Madrigal, colaborador de dicha dependencia y Gonzalo Gómez Rodríguez, colaborador de la División Jurídica.

Hace uso de la palabra la señora Marlen Venegas para mencionar: Este es un documento normativo denominado Política Corporativa de Competencia Justa. ¿Qué atiende esta política? Nace en la Estrategia de Sostenibilidad, es un documento normativo necesario en el ámbito de sostenibilidad y que se refuerza con la Estrategia Corporativa 2023-2027. Tiene como propósito el cumplimiento normativo de la regulación de competencia de alcance general por parte del ICE y sus Empresas, en el ámbito de las actividades comerciales en sectores de la industria y mercados que se encuentran declarados en competencia, lo cual implica el deber de colaboración con las autoridades nacionales y sectoriales de competencia, fomentando a lo interno del Grupo ICE una cultura de cumplimiento acorde con las buenas prácticas empresariales.

Interviene el señor Esteban Gutiérrez para realizar la exposición indicando: Vamos a hacer una breve presentación de los antecedentes que ya doña Marlen adelantó, la participación en la elaboración del documento normativo, los beneficios de la política, el alcance y el propósito y la política como un todo.

Doña Marlen adelantó acerca de la relación que existe entre este documento normativo y las dos estrategias y quiero profundizar acerca de la importancia y de la relación que existe entre las dos estrategias corporativas y específicamente el documento normativo. Esto surge a raíz de un análisis de materialidad que se hace a nivel del Grupo ICE y que se actualiza con la Estrategia Corporativa del Grupo ICE 2023-2027. ¿Qué es un



CONSEJO DIRECTIVO

26

análisis de materialidad? Es la identificación y la valoración de los temas que pueden significar un riesgo o un impacto positivo, negativo, real o potencial de las operaciones de la organización con la sociedad y el ambiente o viceversa. Cuando se hace este análisis y la actualización para la Estrategia Corporativa, la competencia justa se identifica como un tema material, por eso es importante realizar las gestiones necesarias para atender este posible impacto o riesgo.

Esto finalmente se concreta con una acción que está establecida tanto en la Estrategia de Sostenibilidad, como en la Estrategia Corporativa del Grupo ICE 2023-2027 y tiene una trascendencia tan importante y significativa que en el informe que recientemente le presentamos al Comité de Auditoría y Riesgos acerca de los riesgos estratégicos corporativos, se determinó como tolerancia cero los riesgos asociados al valor de integridad y que están asociados también al tema de cumplimiento.

Este es un tema de cumplimiento tan importante, que incluso la Unidad Asesora Propiedad Accionaria del Estado recientemente también por iniciativa de la Presidencia Ejecutiva, nos está haciendo la invitación para que don Gonzalo Gómez haga una presentación a las Empresas Propiedad del Estado, específicamente del tema de la competencia justa, como un tema de cumplimiento de las Empresas Propiedad Accionaria del Estado.

Quisiera recalcar que el trabajo que se realizó, que lideró don Gonzalo, tuvo participación de personas que son especialistas en este tema de las diferentes Empresas del Grupo ICE, hubo participación de personas que tienen un importante conocimiento y experiencia en este tema.

A continuación, hace uso de la palabra el señor Gonzalo Gómez para proseguir con la presentación: Como doña Marlen indicó, básicamente esto es reiterar las reglas del juego en temas de "compliance", que es un aspecto de cumplimiento regulatorio en temas de competencia y es trascendental, especialmente para el ICE que es la empresa pública más grande de Centroamérica a nivel de conglomerado.

El propósito es establecer el marco general, las reglas del juego estratégico de la competencia justa que deben cumplir y ejecutar cada una de las Empresas del Grupo ICE, tanto las que están en un régimen de competencia, como las que no, ahora voy a explicar por qué no, porque también las que no están necesariamente en un régimen de competencia, porque la regulación de competencia no sólo implica a aspectos de mercado, sino el deber de colaboración con las autoridades de competencia.

Esta política es de acatamiento obligatorio para todo el conglomerado, obviamente para el Consejo Directivo, para las Juntas Directivas de las Subsidiarias, para los miembros de Comité de Apoyo, para la Alta Gerencia, para las empresas y, por ende, para las personas colaboradoras del conglomerado, básicamente son una serie de principios, pero los podemos sintetizar en tres grandes categorías:

La primera es un tema de cumplir con el marco regulatorio de la competencia; es decir, no incurrir en prácticas monopolísticas absolutas ni relativas, no incurrir en temas de competencia desleal y publicidad engañosa y proceder con la autorización de concentración ante la Superintendencia, cuando sea pertinente. Este primer punto de cumplir con el marco regulatorio de competencia no implica que si al ICE eventualmente por alguna situación le abren algún tipo de procedimiento administrativo, esto es sin perjuicio de que podamos ejercer una defensa integral ante eventuales denuncias o procedimiento; es decir, el cumplir con el marco regulativo de competencia no implica que estemos renunciando a nuestro



CONSEJO DIRECTIVO

27



derecho legítimo de defensa, en el caso de que alguna autoridad o algún tercero considere que hay alguna práctica indebida, eso fue un aspecto importante.

El segundo aspecto es reafirmar el principio de colaboración interadministrativa, en este caso con la autoridad de competencia, la misma Constitución Política establece para la administración pública que hay un principio de coordinación; entonces, lo que estamos haciendo con esta política básicamente es reafirmar el cumplimiento de ese principio, que lo hemos manifestado en dos ejes muy puntuales: brindar información a las autoridades de competencia siempre y cuando exista una previa solicitud que esté motivada y que en el caso de que exista información de carácter confidencial, podamos proteger esa información, ¿Por qué hablamos del tema de brindar información?, porque la Ley de la Autoridad de Fortalecimiento de la Competencia, que se promulgó hace unos años cuando Costa Rica estaba en el proceso de información de la ONU, solicita a las entidades de gobierno, municipalidades, empresas públicas de todo el conglomerado público, que colaboren brindando información pertinente a las autoridades de competencia.

Tenemos dos autoridades de competencia, está la autoridad general que es la COPROCOM y la autoridad sectorial que es la Superintendencia de Telecomunicaciones; entonces, este parámetro del principio de colaboración, el primer elemento es brindar información y el segundo es denunciar ante esas autoridades de competencia eventuales o presuntas prácticas contrarias a la competencia que eventualmente el ICE llegue a conocer. Como el ICE también recibe ofertas en temas de contratación pública, la misma ley estableció una obligación de todo el conglomerado, todo el andamiaje administrativo si tiene conocimiento de una presunta práctica contraria, hay un deber de poner en conocimiento esa práctica para que las autoridades investiguen lo pertinente.

El tercer elemento de estos principios es un tema de compromiso de la organización con el cumplimiento y hemos evidenciado ese compromiso en tres temas puntuales: una actualización y capacitación del personal en temas de competencia, en promover que las relaciones que se tengan con otros entes se encuentren con el alineamiento de estos principios de competencia justa y el tercer elemento es la conciencia de la importancia empresarial del cumplimiento de las reglas del juego.

En síntesis, a estos principios se le suma cumplir el marco regulatorio de competencia, cumplir con el principio de colaboración interadministrativa por las autoridades de competencia y un compromiso de la organización en el cumplimiento de sus temas de competencia, que de alguna manera son los beneficios que se indican en la última diapositiva; entonces, es una reiteración de cuáles son las reglas del juego conforme a las buenas prácticas empresariales y en el marco de lo que tiene que ver con el cumplimiento regulatorio, tanto a nivel nacional, como también en el contexto de la ONU.

Concluida la exposición, el señor Marco Acuña abre el espacio para consultas o comentarios.

Interviene el señor Marlon Arguedas para indicar: *¿De esta política se identifica que pueda existir algún problema entre las sinergias que se den en empresas del mismo Grupo?, por ejemplo, con un tema de cumplimiento de cómo entrar al mercado o en alguna solución específica en conjunto que se vea como un problema de incumplimiento por ponerse de acuerdo dos posibles proveedores.*

Responde el señor Gonzalo Gómez: *No hay ningún tipo de problema en ese aspecto, porque lo que busca es ser una política transversal que lo que hace es reiterar las reglas del juego; entonces, si dentro de las reglas del juego está el cumplimiento de las*



CONSEJO DIRECTIVO

28

buenas prácticas en competencia, no debería haber ningún problema para efectos de las sinergias.

El señor Marco Acuña indica: *Un ejemplo de cómo aplicar esto, para que quede entendido por todos al máximo.*

Al respecto, el señor Gonzalo Gómez manifiesta: *Un ejemplo lo vemos en una resolución que me llegó, tanto la COPROCOM, como la SUTEL tienen las competencias para abrir investigación, en el procedimiento de competencia hay una etapa preliminar, que es la investigación preliminar, eso no significa que van a abrir eventualmente el procedimiento, sino que están recabando información de distintos agentes, tanto públicos como privados.*

Nos llegó una solicitud de la Superintendencia de Telecomunicaciones donde le dice al ICE que está investigando una presunta práctica monopolística relativa y necesita colaboración para que se le brinde información; entonces, lo que tenemos que hacer a lo interno, en este caso el ICE, es analizar qué es lo que están solicitando, porque no es que solo porque lo solicitan vamos a ir a dar la información, hay que ver quién lo está solicitando, que tenga competencia, que esté motivado lo que está pidiendo; es decir, por qué me lo está solicitando y con base en eso, analizar que es la información que se necesita, cuál de esa información es pública y se podría dar sin ningún tipo de advertencia y si eventualmente hay alguna información que sea de carácter confidencial, al momento de brindar la información para solicitar la confidencialidad al amparo de la norma del artículo 35 de la Ley 8660.

Eso es un ejemplo de información, podría haber un eventual ejemplo de que se nos abre un procedimiento sancionatorio y esta política no impide que nosotros nos podamos defender al respecto, de hecho, ese fue un aporte que don Erick nos hizo en su momento, de que aun y cuando estemos en una política de cumplimiento regulatorio, eso no impide ejercer el legítimo derecho de defensa, esos son un par de ejemplos puntuales.

Sin existir más comentarios ni consultas, con el agradecimiento de los señores Directores se retiran los expositores.

La señora Teresita González hace uso de la palabra para indicar: *Para este tema se tiene una propuesta de acuerdo respaldada con los considerandos y por tanto correspondientes, que fue hecha de su conocimiento previamente, la tienen proyectado en pantalla.*

El señor Marco Acuña somete a votación el acuerdo.

Don Henry Guevara: *de acuerdo*; doña Ileana Murillo: *de acuerdo*; doña Diana Valverde: *de acuerdo*; don Marco Acuña: *de acuerdo*; doña Irene Víquez: *de acuerdo*; don Luis Francisco Valverde: *de acuerdo*; don Marlon Arguedas: *de acuerdo*.

De conformidad con lo antes indicado, por unanimidad se emite el siguiente acuerdo:

CONSIDERANDO QUE:

1. *El Consejo Directivo en el artículo 4 de la Sesión 6505 del 3 de marzo del 2022, aprobó la Estrategia de Sostenibilidad del ICE y sus Empresas, en la cual dentro del tema material Competencia Justa, se definió el siguiente objetivo estratégico:*



CONSEJO DIRECTIVO

29



“Contar al 2022 con una Política Corporativa de Competencia Justa para el ICE y sus empresas, aplicable a los sectores de la industria que se encuentran declarados en competencia”

2. *La entonces División de Estrategia, mediante carta 503-161-2023 del 13 de junio del 2022, solicitó a las gerencias generales de las empresas del ICE designar representantes para conformar equipos multidisciplinarios para la elaboración de los documentos normativos derivados de la Estrategia de Sostenibilidad del Grupo ICE.*
3. *Las gerencias generales de las empresas del ICE definieron los representantes para conformar los Equipos Multidisciplinarios para la elaboración de los documentos normativos. El Equipo Multidisciplinario elaboró la propuesta de Política y la remitió, mediante correo electrónico, a la entonces División de Estrategia el 24 febrero del 2023.*
4. *El Consejo Directivo, en el artículo 2 de la Sesión 6566 del 16 de marzo del 2023, aprobó la Estrategia Corporativa 2023-2027, en el cual se define los temas materiales del Grupo ICE, para el eje económico se estableció la calidad de los servicios.*
5. *La Estrategia Corporativa 2023-2027 define el propósito del eje económico, de la siguiente forma:*

“Ser un motor para el crecimiento económico de la sociedad con visión de innovación, mediante la ejecución de un plan de inversiones enfocado al crecimiento y la rentabilidad, una oferta de valor diferenciada, convergente y oportuna, así como la aplicación de un modelo tarifario adaptado para satisfacer las necesidades de los clientes y con precios competitivos. Incluye un crecimiento en el desempeño financiero que va más allá de una oferta de valor innovadora y sostenible de parte de las empresas, que debe maximizar la eficiencia y sostenibilidad en el uso de los activos y de los fondos públicos destinados a las nuevas inversiones que se requerirán durante la transición energética y el desarrollo del ecosistema de las telecomunicaciones digitales. Se impulsará la gestión sostenible de las finanzas, así como el desarrollo de soluciones competitivas y rentables basadas en innovación con procesos óptimos y alineados a las mejores prácticas internacionales.

Con esto se busca contribuir a la disminución del costo de vida, la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes y brindar bienestar a la población. Se pretende establecer un modelo de gobernanza eficiente, en cumplimiento con los valores y la ética de la corporación, que rinda cuentas a sus partes interesadas y sea implementado dentro de un marco de referencia estratégico.”

6. *La División Jurídica, mediante criterio 263-683-2023 del 19 de setiembre del 2023 y criterio 263-185-2024 del 23 de febrero del 2024, emitió criterios legales sobre la Política Corporativa de Competencia Justa, en los cuales concluyó lo siguiente:*
 - *La propuesta de Política Corporativa de Competencia Justa es legalmente factible dado que es un instrumento interno que regula, y reitera, el cumplimiento normativo de leyes y reglamentos del régimen general de competencia, particularmente la Ley de Fortalecimiento de las Entidades de Competencia en Costa Rica N.º 9736 que establece no solo obligaciones para los agentes del mercado, sino también el deber de la Administración Pública (de la cual forma parte el ICE y sus empresas) de colaborar con las autoridades administrativas de competencia, siendo*



CONSEJO DIRECTIVO

30

congruente además con lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones N.º 8642.

- *La instancia que debe aprobar dicha Política, para efectos de validez, es el Consejo Directivo del ICE, de conformidad con las competencias establecidas en el artículo 8, inciso 11 del Reglamento Corporativo de Organización.*
 - *En el segundo oficio a partir de los insumos adicionales brindados por la consultante, y valorando que la política no es una norma de carácter reglamentario, reconsideró lo indicado en la carta 263-683-2023 del 19 de setiembre del 2023 respecto al medio de publicación indicando que no aplica para su eficacia el requisito de publicación en el Diario Oficial La Gaceta, ya que al amparo de lo dispuesto en el artículo 125 de la Ley General de la Administración Pública el requisito de eficacia puede ser cumplido tanto a través de una comunicación electrónica interna general a los destinatarios corporativos, como por la publicación de dicha política en los sitios WEB del ICE y sus empresas, lo cual es congruente con los principios de publicidad, transparencia y acceso a la información pública que, como regla, rige el actuar administrativo.*
7. *La Política Corporativa de Competencia Justa tiene como propósito el cumplimiento normativo de la regulación de competencia de alcance general (leyes, reglamentos ejecutivos, reglamentos técnicos) por parte del ICE y sus empresas en el ámbito de las actividades comerciales en sectores de la industria y mercados que se encuentren declarados en competencia, lo cual implica el deber de colaboración con las Autoridades Nacionales y Sectoriales de Competencia, fomentando a lo interno del Grupo ICE una cultura de cumplimiento ("compliance") en el Grupo ICE acorde con las buenas prácticas empresariales.*
 8. *El Reglamento Corporativo de Organización en el artículo 8 inciso 11) establece que le corresponde al Consejo Directivo aprobar las políticas corporativas.*
 9. *La Presidencia Ejecutiva somete a valoración y aprobación del Consejo Directivo la Política Corporativa de Competencia Justa.*

POR TANTO, POR UNANIMIDAD ACUERDA:

1. *Aprobar la Política Corporativa de Competencia Justa, cuyo texto se detalla a continuación:*

0. INTRODUCCIÓN

La elaboración de la presente Política Corporativa de Competencia Justa se identifica en congruencia con los objetivos, principios de triple utilidad y temas materiales asociados a la Estrategia Corporativa Grupo ICE 2023-2027.

La competencia justa estimula la innovación y la eficiencia, asegura que todas las organizaciones tengan las mismas oportunidades, mejora el crecimiento económico del país y el nivel de vida de los habitantes. Las conductas anticompetitivas pueden llegar a perjudicar la reputación de una organización frente a sus partes interesadas y pueden ocasionar problemas legales. Cuando las organizaciones rechazan involucrarse en este tipo de conductas ayudan a crear un entorno que es de beneficio para las empresas y las personas.



CONSEJO DIRECTIVO

31

**1. PROPÓSITO**

Establecer el marco general de referencia estratégico de competencia justa al cual se comprometen en su cumplimiento cada una de las empresas del Grupo ICE que ejercen su actividad comercial en sectores de la industria y mercados que se encuentren declarados en competencia.

2. ALCANCE

Esta política es de acatamiento obligatorio para los miembros del Consejo Directivo del ICE, Juntas Directivas de las empresas subsidiarias, miembros de los Comités de Apoyo de los citados órganos, Alta Gerencia del ICE y sus empresas, así como para todas las personas trabajadoras del Grupo ICE, sin perjuicio de las obligaciones legales generales de cumplimiento regulatorio que deben cumplir el ICE y sus empresas.

En caso de que los comités de apoyo del Consejo Directivo o Juntas Directivas integren a miembros externos al Grupo o tengan asesores externos, la presente política les será aplicable.

3. DOCUMENTOS APLICABLES

| CÓDIGO | TÍTULO |
|---|---|
| Ley 7472 | Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. |
| Ley 8622 | Aprobación del Tratado de Libre Comercio República Dominicana-Centroamérica-Estados Unidos. DR CAFTA. |
| Ley 8642 | Ley General de Telecomunicaciones. |
| Ley 8660 | Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones. |
| Ley 9736 | Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica. |
| Decreto Ejecutivo 37889-MEIC | Reglamento a la Ley 7472. |
| Decreto Ejecutivo 43305 | Reglamento a la Ley 9736. |
| Junta Directiva de ARESEP | Reglamento Técnico del Régimen de Competencia en Telecomunicaciones. |
| N/A | Estrategia Corporativa Grupo ICE 2023-2027. |
| 38.00.002.2013 | Política Corporativa de Confidencialidad de la información. |
| 35.00.001.2011 | Reglamento de Alianzas Estratégicas y otras formas de Asociación Empresarial ICE. |
| Junta Directiva RACSA, en el artículo 2° de la Sesión Ordinaria 2273 del 10 de junio del 2020 | Reglamento de Asociaciones Empresariales y otras formas de hacer negocios de Radiográfica Costarricense Sociedad Anónima. |

4. RESPONSABILIDADES



CONSEJO DIRECTIVO

32

En el marco de la presente Política, corresponde al Consejo Directivo del ICE, a las Juntas Directivas de las empresas subsidiarias, a sus comités de apoyo, a la Alta Gerencia de las empresas del Grupo ICE y a sus colaboradores el cumplimiento de las siguientes responsabilidades.

4.1 Consejo Directivo del ICE o de sus miembros

- *Aprobar la Política Corporativa de Competencia Justa del Grupo ICE y comunicarla a las empresas.*
- *Acatar e implementar la presente Política en el seno del órgano colegiado y en sus comités de apoyo.*

4.2 Juntas Directivas de las Empresas del ICE o de sus miembros

- *Acatar e implementar la presente Política en el seno del órgano colegiado y en sus comités de apoyo.*
- *Velar por la aplicación efectiva de la presente Política en la empresa.*

4.3. Comités de Apoyo, asesores externos del Consejo Directivo y de las Juntas Directivas

- *Acatar e implementar la presente Política en el seno del Comité.*

4.4. Presidencia Ejecutiva, Gerencia General, Gerencias del ICE y sus empresas

- *Acatar e implementar la presente Política en el ámbito de su competencia.*
- *Proponer mejoras a la presente Política con el fin de que sea revisada y ajustada, según corresponda.*
- *Concientizar y sensibilizar a los colaboradores sobre los temas asociados a competencia justa y su marco de acción.*

4.5. División Estrategia y Gestión Corporativa

- *Mantener una labor de vigilancia en el cumplimiento de lo estipulado en esta política.*

4.6. Personas trabajadoras del ICE y sus Empresas

- *Acatar la presente Política.*

5. DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS

Agente económico: *en el mercado, toda persona física, entidad de hecho o de derecho, pública o privada, participe de cualquier forma de actividad económica, como comprador, vendedor, oferente o demandante de bienes o servicios, en nombre propio o por cuenta ajena, con independencia de que sean importados o nacionales, o que hayan sido producidos o prestados por él o por un tercero.*

Alta Gerencia del ICE y de sus empresas: *es la responsable del proceso de planeamiento, organización, dirección y control de los recursos organizacionales para el logro de los objetivos establecidos por el Órgano de Dirección. Incluye a los funcionarios que, por su función, cargo o posición, intervienen o tienen la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro de la entidad. En el caso*



CONSEJO DIRECTIVO

33



del ICE corresponde al Presidente Ejecutivo, Gerente General y sus Gerentes. En el caso de las empresas del ICE, corresponde al Gerente General.

Autoridades Nacionales de Competencia: para efectos de esta política se entiende que dicho término comprende a la Comisión para Promover la Competencia (COPROCOM) en su condición de Autoridad Nacional de Competencia, y la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) en su carácter de Autoridad Sectorial de Competencia de Telecomunicaciones.

Comités de Apoyo: se refiere a órganos adscritos a la Junta Directiva, en los cuales se analizan temas de relevancia estratégica y de interés de este Órgano Colegiado, para emitir un criterio que le permita facilitar la toma de decisiones.

Competencia desleal: actos de competencia contrarios a las normas de corrección y buenos usos mercantiles, generalmente aceptados en el sistema de mercado, que causen un daño efectivo o amenaza de daño comprobados.

Competencia efectiva: establecimiento de mecanismos adecuados para que todos los agentes económicos del mercado compitan en condiciones de igualdad a fin de procurar el mayor beneficio de los habitantes y el libre ejercicio del derecho constitucional y la libertad de elección. Circunstancia en la que ningún agente económico o grupo de cualquiera de estos, puede fijar los precios o condiciones de mercado unilateralmente, restringiendo el funcionamiento eficiente de este, en perjuicio de los usuarios.

Consejo Directivo: Órgano Colegiado de máxima jerarquía del ICE y líder del Centro Corporativo del Grupo ICE.

Grupo de interés económico: agrupación de sociedades que se manifiesta mediante una unidad de decisión, es decir, la reunión de todos los elementos de mando o dirección empresarial por medio de un centro de operaciones, y se exterioriza mediante dos movimientos básicos: El criterio de unidad de dirección, ya sea por subordinación o por colaboración entre empresas, o el criterio de dependencia económica de las sociedades que se agrupan, sin importar que la personalidad jurídica de las sociedades se vea afectada, o que su patrimonio sea objeto de transferencia.

Grupo ICE: conglomerado de empresas conformado por el ICE y sus empresas. Incluye las empresas en las cuales el ICE posee una participación no menor al 51% del capital accionario.

Junta Directiva: Órgano Colegiado cuya responsabilidad es planear, administrar y dirigir la gestión estratégica empresarial de acuerdo con las atribuciones que le fije la escritura social, el Código de Comercio, los estatutos, los reglamentos, la Estrategia Corporativa del Grupo ICE y el Gobierno Corporativo.

Miembros Externos de los Comités de Apoyo: son profesionales externos que forman parte de algún comité técnico o de apoyo a la Junta Directiva, con criterio independiente y que no tiene relación.

Operadores: persona física o jurídica, pública o privada, que explota redes de telecomunicaciones con la debida concesión o autorización, las cuales podrán prestar o no servicios de telecomunicaciones disponibles al público en general.



CONSEJO DIRECTIVO

34

Prácticas anticompetitivas: conductas efectuadas por operadores de redes o proveedores en el mercado costarricense de telecomunicaciones, que limitan o restrinjan la competencia, o impida el acceso al mercado a cualquier agente económico, en los términos establecidos en la Ley 8642.

Prácticas monopolísticas absolutas: también conocidas como prácticas monopolísticas horizontales, son los actos, los contratos, los convenios, los arreglos o las combinaciones entre operadores de redes o proveedores de telecomunicaciones competidores entre sí, que restringen la competencia.

Prácticas monopolísticas relativas: también conocidas como prácticas monopolísticas verticales, son los actos, los contratos, los convenios, los arreglos o las combinaciones realizados por operadores de redes o proveedores de servicios de telecomunicaciones, que por sí mismos o actuando en conjunto con otros agentes económicos, restringen la competencia.

Presidencia Ejecutiva: es el órgano unipersonal de mayor jerarquía a nivel corporativo, el cual preside el Comité Corporativo. Su titular es el Presidente Ejecutivo.

Propietario de infraestructura escasa: persona física o jurídica, pública o privada, propietaria de infraestructura que permite el soporte o instalación de redes de telecomunicaciones, entre ellas postes, ductos, canalizaciones y torres.

Proveedores: toda persona física, entidad de hecho o de derecho, privada o pública que, en nombre propio o por cuenta ajena, se dedica en forma habitual a ofrecer, distribuir, vender, arrendar, conceder el uso o el disfrute de bienes o a prestar servicios, sin que necesariamente esta sea su actividad principal.

Proveedor de servicios de telecomunicaciones: persona física o jurídica, pública o privada, que proporciona servicios de telecomunicaciones disponibles al público sobre una red de telecomunicaciones con la debida concesión o autorización, según corresponda.

6. CONTENIDO DE LA POLÍTICA

Declaración

El Grupo ICE, como referente corporativo empresarial público en la sociedad costarricense, en el ejercicio de sus competencias legales y en la prestación de los servicios a los usuarios finales y clientes, guiará su actuar conforme a la regulación vigente, buenas prácticas y parámetros éticos de competencia justa, y colaborará con las autoridades nacionales de competencia en el marco del respeto a la institucionalidad y el régimen de competencia.

Principios Fundamentales

El ICE y sus empresas en el desempeño de sus operaciones, según corresponda, deberán acatar los siguientes principios fundamentales:



CONSEJO DIRECTIVO

35



1. *Cumplir con el marco regulatorio general y de manera particular con el régimen sectorial de competencia establecido en las leyes, reglamentos e instrumentos regulatorios pertinentes.*
2. *Colaborar, en virtud del principio constitucional de coordinación y colaboración interadministrativa, con la autoridad nacional de competencia (Comisión para Promover la Competencia) y la autoridad sectorial de competencia (Superintendencia de Telecomunicaciones), brindando la información que dichas dependencias administrativas requieran para el ejercicio de sus competencias legales, previa solicitud expresa y motivada. Cuando la información solicitada sea de carácter confidencial, según lo establecido en el ordenamiento jurídico, se deberá realizar las gestiones pertinentes ante dichas Autoridades de Competencia para el resguardo de dicha información y no divulgación a terceros no autorizados. La obligación de colaborar con las Autoridades de Competencia es extensiva a todas las empresas del Grupo ICE al formar parte de la Administración Pública de conformidad con lo establecido en la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica.*
3. *Denunciar ante la autoridad nacional de competencia (Comisión para Promover la Competencia) y autoridad sectorial de competencia (Superintendencia de Telecomunicaciones), las presuntas prácticas contrarias a la competencia que lleguen a conocer en ejercicio de sus funciones, conforme a la obligación legal establecida expresamente en la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica. La obligación de denunciar ante las autoridades de competencia es extensiva a todas las empresas del Grupo ICE al formar parte de la Administración Pública de conformidad con lo establecido en la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica.*
4. *No incurrir, por acción u omisión, en prácticas monopolísticas absolutas ni relativas, ni en competencia desleal, publicidad engañosa o en ninguna práctica de carácter anticompetitivo estipuladas y sancionadas en las leyes y reglamentaciones de competencia.*
5. *Cumplir con el régimen de autorización regulatoria respectiva en aquellas transacciones que, normadas como concentraciones, se realicen con agentes económicos de mercados que no forman parte del Grupo ICE. La autorización previa de concentración establecida en el artículo 56 de la Ley General de Telecomunicaciones, modificado por la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica, no aplica en los casos de operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones que pertenezcan a un mismo grupo de interés económico en el tanto no se cumple en su integralidad con la condición establecida en la norma de ser agentes económicos independientes entre sí, y por el contrario forman una sola unidad económica y mantienen una vinculación de hecho y derecho que les permite actuar bajo una unidad de decisión a través de una empresa matriz, la cual ejerce el control de forma directa o indirecta mediante otra persona o entidad, coordinando sus actividades para lograr un objetivo común, siendo este el caso de las empresas que conforman el Grupo ICE.*
6. *Promover que las relaciones que se tengan con otras organizaciones, tales como autoridades administrativas, socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, las asociaciones de las cuales son miembros y sociedades en las que son accionistas, se encuentran en alineamiento con los principios de la presente Política.*



CONSEJO DIRECTIVO

36

7. *Mantener actualizado y capacitado a su personal sobre el régimen de competencia aplicable, lo cual implica las buenas prácticas de la industria y últimas tendencias regulatorias en el campo de la competencia justa.*
8. *Promover entre los colaboradores de cada una de las empresas del Grupo ICE la toma de conciencia acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia.*
9. *Ejercer la defensa integral del ICE y de sus empresas en denuncias o procedimientos relacionados a supuestos de faltas a las normas de competencia, en los que, según el criterio de las dependencias de negocio, se ha actuado en cumplimiento del marco regulatorio y legal de competencia.*

7. VIGENCIA

Este documento rige a partir de su publicación.

8. DEROGATORIA

No aplica.

9. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La División Estrategia y Gestión Corporativa revisará y planteará las modificaciones que estime pertinentes a la Política Corporativa de Competencia Justa. Las futuras actualizaciones de este documento se estarán realizando cuando se presenten elementos en el entorno o de la dinámica interna que impacten significativamente.

10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

| CÓDIGO | TÍTULO |
|---|---|
| ISO 26000. Apartado 6.6. | Guía de Responsabilidad Social |
| INTE 35-01-01:2012. Anexo A. Apartado A.7 | Sistemas de gestión de responsabilidad social. Requisitos |

2. *Instruir al ICE y sus empresas, para que procedan, según su ámbito de acción, a desarrollar y/o ajustar la normativa interna vinculada con la Política aprobada en la presente sesión.*
3. *Instruir a la División Estrategia y Gestión Corporativa para que realice todos los trámites necesarios para la vigencia de la Política.*

ARTÍCULO 4 Renovación nombramientos Junta Directiva Empresa Gestión de Cobro Grupo ICE

Hace uso de la palabra la señora Secretaria para indicar: *El siguiente tema es la renovación de los nombramientos en la Junta Directiva de la empresa Gestión de Cobro Grupo ICE.*



CONSEJO DIRECTIVO

37



A tal efecto, según lo establecido en el Procedimiento para la Selección de Miembros de Órganos de Dirección de las Empresas del ICE, en caso de requerirse la sustitución de miembros del Órgano de Dirección en las empresas, la Presidencia Ejecutiva puede recomendar al Consejo Directivo la designación, por un nuevo período, de alguno o de todos los miembros actuales del Órgano Colegiado, ya sea en el mismo cargo que venían ocupando u otro diferente.

En virtud de lo anterior y a raíz de que los nombramientos vencen en julio y agosto del presente año, se propone por parte de don Marco reelegir a los señores Ernesto Cantero Salazar en el puesto de Presidente, don Juan Carlos Araya González, en el puesto de Secretario y a la señora Johanna Cedeño Rodríguez, como Tesorera, todos ellos por un plazo de dos años, según lo estipula el Pacto Constitutivo de la empresa.

En ese sentido, se tiene una propuesta de acuerdo, la tienen proyectada en pantalla y va en la línea de lo que les acabo de comentar.

Interviene el señor Marco Acuña para indicar: Es la continuación de las personas que están hoy, ellos han hecho un trabajo importante para que la empresa cambie de cierta forma el rumbo que llevaba, con el apoyo por supuesto de nosotros acá y han llevado la Junta en buen rumbo, así que esa es la propuesta, renovarles a estas personas. ¿Alguien tiene algún comentario o pregunta?, sino, someto a votación.

Don Henry Guevara: de acuerdo y en firme; doña Ileana Murillo: de acuerdo y en firme; doña Diana Valverde: de acuerdo y en firme; don Marco Acuña: de acuerdo y en firme; doña Irene Viquez: de acuerdo y en firme; don Luis Francisco Valverde: de acuerdo y en firme; don Marlon Arguedas: de acuerdo y en firme.

De conformidad con lo antes indicado, por unanimidad y en firme se emite el siguiente acuerdo:

CONSIDERANDO QUE:

- 1. El Consejo Directivo, en el artículo 2 del Capítulo II de la Sesión 6536 del 9 de agosto del 2022, aprobó el Procedimiento para la Selección de los Miembros de Órganos de Dirección de las empresas ICE, en cuyo numeral 6.1.7. indica que: "En caso de requerirse la sustitución de miembros del Órgano de Dirección en las empresas, la Presidencia Ejecutiva puede recomendar al Consejo Directivo la designación por un nuevo período, de alguno o varios de los miembros actuales del órgano de dirección, ya sea en el mismo cargo que venía ostentando u otro diferente. Lo anterior, considerando los resultados de la gestión realizada y con el objetivo de dar continuidad a la misma."*
- 2. Ante el vencimiento del plazo de los nombramientos del Presidente, Secretario y Tesorera de la Junta Directiva de la empresa Gestión Cobro Grupo ICE S.A. el próximo 26 de julio del 2024 y 28 de agosto del 2024 (últimos dos representantes) y considerando los resultados de la gestión realizada por los actuales miembros, la Presidencia Ejecutiva, con fundamento en lo dispuesto en el numeral 6.1.7. del Procedimiento supra citado, presenta al Consejo Directivo para su aprobación, la reelección de los actuales miembros de la Junta Directiva, por un nuevo periodo.*
- 3. Los señores Ernesto Cantero Salazar quien funge como Presidente, Juan Carlos Araya González, Secretario y Johanna Cedeño Rodríguez, Tesorera, de la Junta*



CONSEJO DIRECTIVO

38

Directiva de la empresa Gestión de Cobro Grupo ICE S.A., tienen atestados profesionales y de idoneidad para ejercer los cargos.

4. *Es necesario tomar el presente acuerdo en firme a efecto de que la Asamblea de Accionistas de la empresa Gestión de Cobro Grupo ICE, pueda celebrarse a la mayor brevedad y realizar los nombramientos, previo a su vencimiento y asegurar la continuidad de las funciones del órgano de dirección de dicha empresa.*

POR TANTO, POR UNANIMIDAD ACUERDA:

1. *Recomendar a la Asamblea de Accionistas de la empresa Gestión Cobro Grupo ICE S.A. la reelección por dos años, de los señores: Ernesto Cantero Salazar como Presidente, Juan Carlos Araya González como Secretario y Johanna Cedeño Rodríguez como Tesorera, de la Junta Directiva.*
2. *Autorizar al señor Marco Acuña Mora, para que, en su condición de Presidente Ejecutivo de la Institución y en el ejercicio del Poder Generalísimo que ostenta, asista llevando la representación del Instituto Costarricense de Electricidad, a la Asamblea de Accionistas de la empresa Gestión Cobro Grupo ICE S.A. que sea convocada y con tal personería participar con voz y voto en el desarrollo de los temas agendados. En caso de que el señor Acuña Mora no pueda participar en forma personal, se designa como representante alterna a la señora Ileana Murillo Masís. Acuerdo firme.*

CAPÍTULO III TEMAS INSTITUCIONALES

ARTÍCULO 1 Informe cuatrimestral de seguimiento de la Estrategia de Uso del Espectro Radioeléctrico y Proyecto P2MP Migración WiMAX a abril 2024 (Confidencial)

La señora Teresita González hace uso de la palabra para indicar: *Entrando en el capítulo tercero de temas institucionales amparados al artículo 35 de la Ley 8660, se trae a su conocimiento el informe cuatrimestral de seguimiento de la Estrategia de Uso del Espectro Radioeléctrico y Proyecto P2MP Migración WiMAX, con corte a abril de 2024, el cual es remitido por la Gerencia General, según la documentación que fue puesta a su conocimiento previamente.*

Este tema cuenta con una declaratoria de confidencialidad emitida por este Órgano Colegiado en la Sesión 6394 del 30 de julio de 2020. Se encuentra disponible don Douglas Quesada de la Gerencia de Telecomunicaciones, para realizar la exposición.



CONSEJO DIRECTIVO

439

39





CONSEJO DIRECTIVO



ARTÍCULO 2 Informe para el ordenamiento de edificios en la zona de Sabana y Aprobación de pago anticipado del crédito con el Banco Popular y de Desarrollo Comunal del Fideicomiso de Titularización Inmobiliaria ICE-BCR

Interviene la señora Teresita González para indicar: *La Gerencia General, en conjunto con la Gerencia de Servicios y Recursos Empresariales, remiten a su conocimiento el informe para el ordenamiento de edificios en la zona de Sabana, así como la solicitud de aprobación de pago anticipado del crédito con el Banco Popular y Desarrollo Comunal del Fideicomiso de Titularización Inmobiliaria ICE-BCR, según los documentos hechos de su conocimiento con anterioridad.*

Para realizar la presentación se encuentran disponibles los señores Melvin Mongo, Keiner Arce y colaboradores de sus Gerencias.

Con la autorización de los señores Directores ingresan a la Sala de Sesiones los señores Melvin Monge Sandí, Gerente de Servicios y Recursos Empresariales; Keiner Arce Guerrero, Gerente de Finanzas; José Pablo Arguedas Benavides, Orlando Navarro Alfaro y Andrés Porras Contreras, colaboradores de dichas Gerencias.

Toma la palabra el señor Melvin Monge para indicar: *Como parte de un proceso de ordenamiento que hemos hecho de la infraestructura de la Institución en Sabana, se habían analizado las capacidades de uso de cada uno de los edificios que tiene el ICE y revisando también un tema que nos apareció desde el 2022, es un tema asociado a los estudios de capacidad estructural que tenía este edificio José Manuel Dengo, llegando a un tema que hemos conversado con la Administración Superior, con la Gerencia General y Presidencia, en el entendido de que por las condiciones, tenemos que trasladarnos hacia el edificio Torre Telecomunicaciones, al que llamamos el Centro Empresarial La Sabana.*

Dado esa decisión que estamos tomando, es requerido hacer la implementación de las mejoras asociadas al edificio Torre Telecomunicaciones, por lo cual, hoy traemos a su consideración y validación la derogación de un acuerdo que se dio en el 2022 y que indicaba la desinversión de Torre Telecomunicaciones y hoy para poder hacer todas estas implementaciones para trasladarnos de las cuales ya estamos en proceso, ocupamos en este sentido la derogación de ese acuerdo.

Nos acompaña hoy la Gerencia de Finanzas, que hizo los análisis asociados para el esquema de financiamiento y lo que permite en este caso el contrato es una cláusula de finiquito anticipado y hoy nos acompaña don Keiner, Andrés Porras, don José Pablo Arguedas y don Orlando que por parte de la Gerencia de Servicios y Recursos Empresariales va a hacer la presentación y luego continuará la Gerencia de Finanzas.



CONSEJO DIRECTIVO

42

Hace uso de la palabra el señor Orlando Navarro para iniciar la presentación: *Como lo comentaba don Melvin, todo este accionar del ordenamiento de edificios lo que busca es hacer más eficiente esa operación y nos encontramos en el camino esta condición que hoy traemos ante ustedes, que es producto de acciones de la anterior administración, donde la Torre Telecomunicaciones fue declarada en un acuerdo del Consejo Directivo, como necesaria para la venta y así fue como se orquestó el aspecto de desinversión y que en aquel momento ya no era de interés público.*

De todos los diferentes estudios y las valoraciones que se han hecho de este edificio Jorge Manuel Dengo, es importante mencionar que no es que el edificio se está cayendo, eso hay que tenerlo claro; sin embargo, hay un alto riesgo a nivel de que si sucede un sismo, lo que se conoce como sismo-diseño, no tenga las capacidades soportantes para darle la seguridad debida a las personas; es decir, que ante un evento sísmico considerable, es muy probable que las personas no puedan salir a salvo bajo esa condición de sismo extremo.

De igual manera, el edificio tiene condiciones electromecánicas que también se identificaron que en este momento no se está cumpliendo con la normativa a nivel de código eléctrico, no cumple con la NFPA de la condición de bomberos, tenemos ciertamente "gavetines" pero no hay sistema de aspersores; entonces, decimos que todo eso es un combo de alto riesgo que definitivamente esta Administración responsablemente no debe correr y que la intención que tenemos es mover las operaciones del edificio Jorge Manuel Dengo a la Torre Telecomunicaciones y de ahí que necesitamos hacer esa derogatoria de desinversión.

Como parte de todo este accionar y este movimiento, se hizo un informe en el cual se detallan los diferentes escenarios de ocupación; incluso, valoramos también la posibilidad de trasladar las operaciones de edificio Jorge Manuel Dengo al DIPOA, que es el otro edificio que tenemos en mejores condiciones y también en el caso de la Torre, siendo como tal el mejor escenario el movimiento para la Torre Telecomunicaciones.

Interviene el señor Keiner Arce para manifestar: Para agregar algunos antecedentes antes de entrar a ver los escenarios, en la Sesión 6570 del 25 de abril de 2023, este Consejo aprobó un cambio en la reestructuración del financiamiento del fideicomiso, para una cancelación anticipada del fideicomiso y hacer una reestructuración de la deuda con un nuevo financiamiento del Banco de Costa Rica. Eso fue una autorización que se dio previo a la presentación de la solicitud de refrendo ante la Contraloría, al no obtener el refrendo de la Contraloría y no estar el contrato formalmente con todo lo que corresponde, no logramos hacer la cancelación anticipada y eso quiere decir que aún el financiamiento de la Torre Telecomunicaciones sigue bajo el esquema del fideicomiso que es administrado por el BCR, pero que es financiado en su mayoría por el Banco Popular.

Finalizado el año 2023, ante este nuevo planteamiento y con la actualización de todas las variables que tenemos y conociendo que en el Sector Telecomunicaciones en este momento hay una liquidez importante, estamos actualizando el informe financiero agregando un escenario adicional que es igual, con la cancelación anticipada del fideicomiso, pero le estamos agregando un escenario adicional que es hacerlo con fondos propios y no a través de otros financiamientos. Don Andrés Porras hará un resumen de la actualización del estudio financiero, considerando los escenarios valorados en abril del 2023, más este nuevo escenario.

Hace uso de la palabra el señor Andrés Porras: *El análisis parte de la situación actual, que es mantener la figura del fideicomiso cuyo vencimiento está para junio de 2030,*



con base en ese escenario, se analiza la posibilidad de la cancelación y si genera beneficios, pasar de esa situación, ya sea a través de la cancelación de un financiamiento a seis años, que es básicamente el plazo restante de la figura actual, o un financiamiento a un plazo mayor, que en este caso es 15 años.

Los principales supuestos de este análisis tienen que ver con el plan de ordenamiento y considera los supuestos y premisas que la parte técnica determinó, relacionados con la adecuación y la puesta a punto del edificio, lo que ronda casi los 2 500 millones. Las condiciones de financiamiento, como lo mencionaba don Keiner, fue una actualización que nos hizo el Banco de Costa Rica para plazos de 6 y 15 donde nos brindó una tasa fija para los primeros tres años de 8.75%, posteriormente al plazo restante es tasa básica pasiva más un "spread" de 2.25. El escenario de cancelación con recursos propios tiene un costo de oportunidad asociado, que es mantener los recursos en cuenta corriente que nos generan aproximadamente un rendimiento promedio de 3.89%.

En otros aspectos financieros, es una evaluación en colones, se utiliza el costo de capital del Negocio de Telecomunicaciones y está basada en las premisas económicas vigentes del 2024-2028; considera aspectos contractuales como el vencimiento que es a junio del 2030 y una penalidad de 6.2 millones relacionada con los contratos de mantenimiento, así como también los derechos de traspaso y servicios notariales que rondan los 970 millones.

Indicaba don Keiner que el negocio de Telecomunicaciones cuenta con la suficiente capacidad y disposición de recursos para poder hacer frente a una cancelación anticipada y al ser una cancelación con recursos propios, no generaría una penalidad según las condiciones en las que se estableció el financiamiento y hay otro aspecto relevante que tiene que ver con que no aplicaría una penalidad el pago anticipado, porque existen cláusulas en el contrato que así lo establecen, por ejemplo, si se notifica de manera formal con una anterioridad a 90 días, no aplicaría un cobro por lucro cesante por parte del fiduciario.

En cuanto a los resultados financieros, la cancelación con recursos propios genera un beneficio a valor actual de 3 308 millones con una ganancia anualizada de alrededor de 769 millones, el escenario con financiamiento a seis años genera una ganancia a valor actual de 1 864 millones, con una ganancia anual de 433. Ese dato de relación beneficio costo que es 1.15 y por último el financiamiento a 15 años que en este caso más bien genera una pérdida en el valor actual de 809 millones y esa pérdida, si se ve de manera anualizada es de 109 millones.

Como principales conclusiones de este análisis, el escenario A) de cancelación con recursos propios es el que genera mayor beneficio a valor actual, los beneficios de este análisis están fundamentados principalmente en los ahorros que se tienen por el no pago de intereses sobre el total del financiamiento a través del tiempo; también beneficios en cuanto a un ahorro en renta capital, comisiones del fiduciario dejados de pagar, esto asciende aproximadamente en términos corrientes al 2030 a 5 535 millones. También existen otra serie de beneficios asociados a la figura del fideicomiso, como lo son que ya no se tendría que pagar auditoría externa, contratos de mantenimiento, algunos impuestos municipales y esto en términos corrientes a ese plazo de vencimiento que es junio 2030 asciende a 1 058 millones. Como ya mencioné, el superávit permite la suficiente liquidez para que el negocio pueda hacer la cancelación del total de la deuda en un único tracto.

La cancelación genera una disminución en la deuda y esto genera un impacto directo en la carga financiera del negocio, esto es positivo, se cancela un financiamiento que está



CONSEJO DIRECTIVO

44

ligado a una tasa de interés variable y esto va en concordancia con la estrategia de la deuda, que lo que busca es tener el financiamiento principalmente en tasa fija; entonces, aquí hay otra consideración importante y como recomendación, finalizar de manera anticipada a través de la cancelación con recursos propios, dado que es el escenario que genera mayores beneficios y también que el Negocio de Telecomunicaciones cuenta con la suficiente liquidez para hacerle frente a la cancelación en un único tracto durante este 2024.

Complementa el señor Keiner Arce indicando: A lo que explicaban, para poder nosotros hacer la cancelación anticipada necesitamos que el contrato esté refrendado por la Contraloría y sino está refrendado por la Contraloría, tendríamos una imposibilidad para cancelar las obligaciones del fideicomiso.

Interviene el señor Melvin Monge para indicar: Lo que indica don Keiner es un proceso subsecuente, que es por etapas, este proceso que hoy traemos para que en su primera etapa sea aprobar la desinversión, que es el traslado y las justificaciones que ya indicamos y luego atendiendo las indicaciones que en su momento rechazó la Contraloría, ya estamos en el proceso y dentro de una semana nos reunimos con el BCR para otra vez ajustar el cronograma inicial que debíamos hacer para lo que es asociado con ellos en el tema de finiquito y después de eso estaríamos presentándonos otra vez en este Consejo Directivo para llevar toda la documentación completa y el acto motivado a la Contraloría para seguir con la solicitud del refrendo contralor.

Concluida la presentación, el señor Presidente Ejecutivo abre el espacio de consultas y comentarios.

Interviene el señor Luis Francisco Valverde para manifestar: Creo que habíamos pedido el refrendo de este contrato ante la Contraloría, ¿no hay respuesta sobre eso?

El señor Melvin Monge responde: Sí, la primera vez nos rechazaron y en la segunda también, nos pidieron 23 puntos que teníamos que atender, ya las tenemos completas y queremos hacerlo por etapas, queremos llegar con una solicitud estructurada, bien armada. Nos indicaron justificar el interés y ya lo tenemos trabajado, en el sentido de que ya nos trasladamos al edificio, lo vamos a ocupar, es interés de la Institución por las condiciones del edificio y obviamente por el nuevo esquema de trabajo que siempre lo mantenemos híbrido presencial y virtual y que además, esto va a ayudar en ese sentido a que nosotros presentemos -esta que sería la tercera vez- que a solicitar el referendo indicándole las condiciones que tenemos en este momento.

La señora Diana Valverde manifiesta lo siguiente: En la propuesta de acuerdo uno de los temas en la exposición es aprobar el pago anticipado del crédito, pero para eso se ocupa el refrendo; entonces, me queda la duda de cómo vamos a aprobar algo de lo que no tenemos una certeza en este momento.

Al respecto, el señor Keiner Arce responde indicando: Como don Melvin lo explicaba y yo también lo refería, esto es necesario para poder presentar la solicitud de refrendo; entonces, dentro de la solicitud de refrendo nosotros llevaríamos una propuesta de finiquito del fideicomiso demostrando el interés público y obviamente si hubiera un habilitador de que, si no se aprueba o no se refrenda el contrato, yo tengo imposibilidad para poder eliminar el fideicomiso.

Consulta el señor Henry Guevara: ¿Cómo ven el ambiente para habilitar ese refrendo? ¿se va a producir? ¿cuál es su percepción?



CONSEJO DIRECTIVO

45



Toma la palabra el señor Melvin Monge para manifestar: *Desde que nos dieron respuesta con la negación, la Contraloría fue expresa y manifiesta en una serie de puntos que quiere que le aclaremos, como les comentaba, ya tenemos la gran mayoría, lo que sigue son los procesos. En este caso es llevar una aprobación de la desinversión para poder trasladarnos, con ese proceso ya no habría ningún problema. En acercamientos con el banco, nos piden que estemos claros de qué es lo que queremos, cuál es el programa, en el plan ya lo teníamos inicialmente, pero hay que actualizarlo de nuevo.*

Me gustaría tener la certeza de que vamos, estamos muy seguros de que el documento va a estar muy completo, hemos enviado documentos, por ejemplo, el último eran mil y resto de páginas y aun así nos mandaron a decir que nos faltaban 23 puntos. Con toda esta información que ya está en proceso vamos a hacer un documento bien sustentado para la Contraloría, remarcando que se demuestra el interés en este caso, ya lo tenemos muy claro y considero que sí vamos a tener una gran probabilidad de aprobación, caso contrario, nos pueden solicitar algunas aclaraciones o que ampliemos en algún tema, pero el documento va a ir bien estructurado y cumpliendo todos los puntos que ellos nos están pidiendo, mucho más de lo que ya habíamos enviado anteriormente.

Interviene el señor Erick Picado para indicar: *Para complementar, en diciembre del año pasado fue que nos lo rechazaron y básicamente los equipos de Finanzas y de la Gerencia de Servicios y Recursos Empresariales en lo que se han enfocado es justamente en cumplir el requisito mayor que es: decida ICE qué es lo que va a hacer, por eso están derogando el acuerdo de desinversión, eso ya no existe, ordénese con los inmuebles, ya están tomando la decisión dónde vamos a ir y además de este paso relacionado con lo que se va a hacer con el fideicomiso falta un paso, que es venir con el acto motivado que va incluido o que va a contemplar esto que se está eventualmente discutiendo y que están sometiendo a consideración, lo cual va a reforzar ese acto motivado y a la vez, la expectativa es cumplir de una manera integral con ese requisito más fuerte que es: demuéstreme cómo usted satisface el interés público, tome las decisiones respectivas y presénteme la solicitud de referendo.*

Continúa con sus consultas el señor Henry Guevara: *Esta es una pregunta pensando en el futuro, supongamos que dicen que sí y pasamos toda la infraestructura para allá ¿podemos vender ese edificio después?*

Responde el señor Melvin Monge: *Sí, ya el edificio sería en este caso activo de la Institución y se tomarán todas las valoraciones. De hecho, a petición de don Marco, estamos trabajando en un caso de negocio para este edificio, el cual lo estaríamos presentando en diciembre de este año y ver si nos pasamos para acá ojalá en el 80 Aniversario y estaríamos tomando decisiones de qué hacemos con esa infraestructura que ya estaría a nombre del ICE.*

Sin más consultas, con el agradecimiento de los señores Directores, se retiran los invitados de la Sala de Sesiones.

Hace uso de la palabra la señora Teresita González para indicar: *Tienen proyectado en pantalla la propuesta de acuerdo que se sugiere tomar, la cual cuenta con los considerandos y por tantos de respaldo, lo cual fue hecho de su conocimiento previamente.*

La señora Diana Valverde indica: *Si no hay observaciones, someto a consideración el acuerdo.*



CONSEJO DIRECTIVO

46

Don Henry Guevara: *de acuerdo*; doña Ileana Murillo: *de acuerdo*; doña Diana Valverde: *de acuerdo*; doña Irene Víquez: *de acuerdo*; don Luis Francisco Valverde: *de acuerdo*; don Marlon Arguedas: *de acuerdo*.

De conformidad con lo antes indicado, por unanimidad de los presentes se emite el siguiente acuerdo:

CONSIDERANDO QUE:

1. *Las disposiciones constitucionales y legales en materia de administración de fondos públicos establecen el deber de tomar las acciones necesarias para garantizar en ejercicio del principio de eficiencia, el uso óptimo de los recursos, entre ellos los financieros, así como su sana administración y de conformidad con la Ley General de Control Interno es deber del jerarca y de los titulares subordinados tomar las acciones en la materia para garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones.*
2. *El Consejo Directivo en el artículo 2 de la Sesión 5873 del 14 de mayo del 2009, aprobó el proyecto para la solución de necesidades de espacio físico a través de un arrendamiento con opción de compra de un edificio, a partir de lo cual se gestionaron las diligencias pertinentes para lograr lo cometido.*
3. *La Junta de Adquisiciones ICE Corporativa, en el artículo 5 de la Sesión 126 efectuada el 14 de octubre del 2009, acordó adjudicar al Banco de Costa Rica (BCR) el financiamiento para la ejecución de la opción de compra del Centro Empresarial La Sabana, aprobó la suscripción del contrato de fideicomiso con el BCR, y autorizó a la Gerencia General y Gerencia de Finanzas, para que realizaran las gestiones y negociaciones, para concretar la suscripción del contrato de fideicomiso con el BCR.*
4. *El ICE y el BCR, con fundamento en lo establecido en el artículo 11 de la Ley 8660 de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, el 29 de enero del 2010 firmaron el Contrato de Fideicomiso de Titularización Inmobiliario ICE-BCR, 2010000003, con el fin de establecer el mecanismo financiero requerido para ejecutar la opción de compra del edificio Centro Empresarial La Sabana (CELS), con una vigencia de 30 años. El interés público invocado en su oportunidad lo constituyó la necesidad de adquirir una infraestructura con las condiciones idóneas para ofrecer un mejor servicio a los clientes del servicio de telecomunicaciones, obtener un beneficio financiero pues dicha adquisición permitiría sustituir diversos alquileres de edificios y dotar de mejores condiciones laborales a sus trabajadores.*
5. *El ICE en su condición de fideicomitente instruyó al BCR en su condición de fiduciario obtener el financiamiento necesario (vía titularización o créditos) para la compra del edificio CELS al BCR Fondo de Inversión de Desarrollo Inmobiliario, arrendar al ICE el citado inmueble con opción de compra al finalizar el plazo del arrendamiento, administrar los flujos provenientes del pago de la cuota de arrendamiento para el repago de la deuda adquirida y brindar el mantenimiento preventivo y correctivo del edificio.*
6. *El ICE y el Fideicomiso de Titularización Inmobiliario ICE-BCR, el 22 de abril del 2010, firmaron el Contrato de Arrendamiento del CELS, cuya eficacia sería a partir del momento en que el BCR en su condición de Fiduciario del Fideicomiso de Titularización Inmobiliario ICE-BCR recibiera la notificación formal del ICE para*



CONSEJO DIRECTIVO

47



ejercer la opción de compra, una vez hecha la recepción definitiva y el avalúo correspondiente.

7. *El Banco de Costa Rica en su condición de Fiduciario logró la obtención de un crédito con el Banco Popular y de Desarrollo Comunal el 15 de junio del 2010 por la suma de 27 550 MCRC a una tasa de interés calculada TBP + 3.75 % por un plazo original de 12 años cuyo plan de inversión fue la compra y equipamiento del edificio CELS y para ello se suscribió un Contrato de Crédito Mercantil y un Contrato de fideicomiso de Garantía. Posteriormente mediante adenda al citado contrato de crédito, suscrita el 19 de diciembre de 2014, se amplió el plazo del crédito el cual pasó a 20 años y se disminuyó la tasa de interés la que pasó a TBP+ 2.75 %.*
8. *Durante los años 2020, 2021 y 2022, la Administración del ICE, promovió un proceso de teletrabajo abierto, en el cual los funcionarios que cumplieran con requisitos previamente establecidos y que tuvieran interés, podrían acogerse al teletrabajo abierto conforme al mapeo de perfil de trabajo de cada funcionario.*
9. *Derivado de la situación antes mencionada sobre la ocupación de los edificios institucionales y ante una gestión impulsada por la Administración de turno, el Consejo Directivo, en el artículo 4 de la Sesión 6515 del 7 de abril del 2022, acordó, entre otros, autorizar a la Gerencia General, con fundamento en los informes técnicos, financieros y legales, para que, mediante los procedimientos previstos legalmente, realizara las acciones necesarias para iniciar con la desinversión del Contrato de Fideicomiso de Titularización ICE-BCR, en procura de la venta del inmueble.*
10. *Para ejecutar lo acordado por el Consejo Directivo en el artículo 4 de la Sesión 6515 del 7 de abril del 2022, resultaba necesario la obtención del refrendo del Contrato de Fideicomiso de Titularización Inmobiliario ICE-BCR, 2010000003 por parte de la Contraloría General de la República (CGR) de acuerdo con la Ley 9665. La Gerencia de Servicios y Recursos Empresariales, mediante carta 0150-624-2022 del 30 de agosto del 2022 solicitó al órgano contralor el refrendo del citado Contrato, el cual fue denegado mediante oficio 23238 del 23 de noviembre del 2022, sin embargo, para ese momento ya la administración ICE había identificado la necesidad de conservar el edificio por lo que solicitó a la Gerencia de Finanzas realizar las valoraciones financieras para gestionar un finiquito anticipado de dicho contrato.*
11. *La Gerencia Servicios y Recursos Empresariales mediante carta 0150-267-2023 del 13 de marzo del 2023, remitida al Banco de Costa Rica, solicitó información detallada para el finiquito anticipado del contrato de fideicomiso de Titularización Inmobiliaria ICE-BCR 2010000003.*
12. *El Banco de Costa Rica, mediante la carta FIDOP-2023-03-509 del 30 de marzo del 2023, respondió a la Gerencia Servicios y Recursos Empresariales, y brindó la información detallada para el finiquito anticipado del Contrato de Fideicomiso de Titularización Inmobiliaria ICE-BCR 2010000003.*
13. *El Consejo Directivo en el artículo 1 del Capítulo III de la Sesión 6570 del 25 de abril del 2023, acordó entre otros autorizar a la Gerencia General para realizar las acciones necesarias para la finalización anticipada del Contrato de Fideicomiso de Titularización ICE-BCR y para negociar y formalizar con el Banco de Costa Rica a un plazo de 15 años, un nuevo financiamiento y todos los trámites requeridos para ello, que cubra la deuda de la finalización anticipada del Contrato de Fideicomiso de*



CONSEJO DIRECTIVO

48

Titularización ICE-BCR, así como también el manejo extraordinario del presupuesto que esto conlleva.

14. *La Gerencia Servicios y Recursos Empresariales, mediante carta 0150-736-2023 del 29 de julio del 2023 solicitó nuevamente a la Contraloría General de la República el refrendo del Contrato de Fideicomiso de Titularización Inmobiliaria ICE-BCR 2010000003. El órgano contralor, mediante oficio 12060 del 6 de setiembre de 2023 denegó nuevamente el refrendo de dicho contrato, indicando como principal argumento la no definición por parte del ICE del uso del inmueble y su interés público.*
15. *La Gerencia de Finanzas, por medio de la Dirección Tesorería, solicitó al BCR por medio de las cartas 5401-24-2024 y 5401-28-2024 remitidas el 30 de enero del 2024 y el 02 de febrero del 2024, la actualización de las condiciones aplicables en la actualidad para proceder nuevamente con el análisis de cambio de esquema de financiamiento del fideicomiso del edificio Centro Empresarial La Sabana (CELS).*
16. *El BCR, mediante los oficios BCR-GGSP-024-2024 del 30 de enero del 2024 y BCR-GGSP-035-2024 del 06 de febrero del 2024 brindó respuesta a la Dirección de Tesorería y actualizó la oferta de financiamiento para la compra del Centro Empresarial La Sabana.*
17. *La Gerencia de Finanzas, mediante carta 1250-152-2024 del 18 marzo del 2024, remitió a la Gerencia Servicios y Recursos Empresariales el informe denominado "Actualización informe de evaluación financiera propuesta de cambio esquema de financiamiento del Centro Empresarial La Sabana (CELS)", el cual contiene el análisis financiero del cambio del esquema actual de arrendamiento bajo el cual opera actualmente el CELS, para que, mediante el pago con recursos propios, se finalice de manera anticipada dicho fideicomiso, recomendó este informe la finalización de forma anticipada del fideicomiso de titularización inmobiliario ICE-BCR, por medio de la cancelación con recursos propios de los montos adeudados.*
18. *Debido la necesidad de una valoración integral de la ocupación de los edificios del ICE que se ubican en Sabana, la Gerencia Servicios y Recursos Institucionales elaboró un informe, en el cual se desarrollaron una serie de escenarios y situaciones, que toman en consideración las proyecciones de un modelo híbrido de trabajo en el ICE, así como, el retiro y traslado de las operaciones del edificio Jorge Manuel Dengo Obregón, el Plan de Ordenamiento Inmobiliario y el Informe de evaluación financiera Propuesta de cambio de esquema de financiamiento del Centro Empresarial La Sabana (CELS).*
19. *La Dirección Servicios Generales, mediante carta 5145-733-2024 del 10 de abril del 2024, solicitó a la División Jurídica la actualización del criterio legal sobre el Informe de análisis financiero "Propuesta de cambio de esquema de financiamiento Centro Empresarial La Sabana (CELS)" y la finalización anticipada del Contrato de Fideicomiso de Titularización Inmobiliaria ICE-BCR 2010000003.*
20. *La División Jurídica, mediante carta 261-152-2024 del 16 de abril del 2024 emitió el criterio legal, en el cual concluyó que el análisis financiero realizado por la Gerencia de Finanzas sobre la propuesta de cancelación del financiamiento del Centro Empresarial La Sabana (CELS) con recursos propios y finalización anticipada del Contrato de Fideicomiso de Titularización Inmobiliaria ICE-BCR ICE - BCR 2010000003, es jurídicamente viable, siempre que se cumplan los presupuestos legales establecidos en contratos de fideicomiso y arrendamiento.*



CONSEJO DIRECTIVO



21. La Dirección Servicios Generales, mediante carta 5145-1019-2024 del 24 de mayo del 2024, elevó a la Gerencia Servicios y Recursos Empresariales el informe para Ordenamiento de Edificios de Zona Sabana, y sus anexos que contiene el análisis para el ordenamiento de edificios en esa zona. La implementación de las conclusiones contenidas en este informe requiere dejar sin efecto lo acordado por el Consejo Directivo en el artículo 4 de la Sesión 6515 del 7 de abril del 2022, los por tantos 2) y 3) de lo acordado en el artículo 1 del Capítulo III de la Sesión 6570 del 25 de abril del 2023, relacionado con la desinversión del Fideicomiso de Titularización Inmobiliario ICE-BCR 2010000003, así como el cambio de esquema de financiamiento edificio Centro Empresarial la Sabana.
22. La Gerencia Servicios y Recursos Empresariales, mediante carta 0150-340-2024 del 28 de mayo del 2024, elevó a la Gerencia General el Informe para el Ordenamiento de Edificios en Zona de Sabana y los anexos respectivos. Este informe contiene entre otras, las siguientes conclusiones:
- Acoger las recomendaciones de aplicar los escenarios 1 y 2, en los cuales se prevé un modelo en el que los funcionarios que están actualmente en teletrabajo 5 días a la semana se presentarían a laborar 1 día presencial (1P-4), la asignación de espacios se realiza considerando que la Administración Superior y gerencias con sus direcciones se trasladarían a la Torre Telecomunicaciones y con una Máxima Concentración Probable de 3 o 4 días a la semana.
 - Intervenir el edificio conforme a los criterios consignados en los informes técnicos, los estudios realizados sobre las condiciones electromecánicas y estructurales del edificio Jorge Manuel Dengo Obregón, indican oportunidades de mejora significativas e incumplimientos normativos importantes.
 - Continuar con el criterio de utilización del edificio Torre Telecomunicaciones en virtud de que actualmente los edificios conocidos como Bloques A) y B) están ocupados por el MEP mediante la figura de permiso de uso; además, y producto de la situación estructural y electromecánica del edificio Jorge Manuel Dengo Obregón.
23. La Gerencia General, mediante carta 5500-0543-2024 del 30 de mayo del 2024, eleva para conocimiento y valoración del Consejo Directivo, el Informe para el Ordenamiento de los Edificios de la Zona de Sabana y los anexos respectivos, y recomienda al Órgano Colegiado acoger las recomendaciones de aplicar los escenarios 1 y 2, y la finalización de forma anticipada del fideicomiso de titularización inmobiliario ICE-BCR, a través de la cancelación con recursos propios de los montos adeudados.

POR TANTO, POR UNANIMIDAD DE LOS PRESENTES ACUERDA:

- Dar por recibido el Informe para el Ordenamiento de los Edificios en Zona Sabana y los anexos respectivos.
- Dejar sin efecto, con fundamento en el Informe para el Ordenamiento de los Edificios de la Zona de Sabana, lo acordado por el Consejo Directivo en el artículo 4 de la Sesión 6515 del 7 de abril del 2022 (acuerdo de desinversión),



CONSEJO DIRECTIVO

50

así como los Por tantos 2) y 3) del artículo 1 del Capítulo III de la Sesión 6570 del 25 de abril del 2023.

3. *Aprobar, con fundamento en el Informe para el Ordenamiento de los Edificios en Zona Sabana, el informe financiero y el criterio legal, el pago anticipado del crédito del Banco Popular y de Desarrollo Comunal del Fideicomiso de Titularización Inmobiliaria ICE-BCR 2010000003 por el saldo que se determine al momento de su cancelación y autorizar a la Gerencia General y a la Gerencia de Finanzas, para que, en cumplimiento de la normativa aplicable, realicen todos los trámites necesarios para concretar dicha gestión utilizando para ello recursos propios, que cubra la deuda de la finalización anticipada.*
4. *Autorizar a la Gerencia General para que, en conjunto con la Gerencia de Finanzas y Gerencia Servicios y Recursos Empresariales, una vez se cumpla el por tanto anterior de este acuerdo, realice las acciones necesarias para la finalización anticipada del Contrato de Fideicomiso de Titularización ICE-BCR, con el fundamento normativo y legal aplicable.*

ARTÍCULO 3

Recomendaciones para atención trámite de requerimiento de ajuste de la compensación económica por prohibición establecida por ley al amparo de los Lineamientos sobre gestiones que involucran a la auditoría interna presentadas ante la CGR

Hace uso de la palabra la señora Secretaria para indicar: *A continuación, se trae a su conocimiento el informe sobre las recomendaciones para la atención del requerimiento de ajuste de compensación económica por prohibición, sobre las gestiones que involucran a la Auditoría Interna, el cual es remitido por la Gerencia General. Este informe tiene los respaldos tanto técnicos como legales correspondientes, emitidos por las áreas competentes. Para realizar la exposición se encuentra disponible don Melvin Monge con personal de su Gerencia.*

Con la autorización de los señores Directores ingresan a la Sala de Sesiones el señor Melvin Monge Sandí, Gerente de Servicios y Recursos Empresariales y la señora Magaly Cordero Rodríguez, colaboradora de dicha dependencia.

Interviene el señor Harold Cordero para realizar una introducción del tema: *Recordarle al Consejo Directivo que en este tema gentilmente contamos con una ampliación del plazo debido a la complejidad técnica de este, donde inclusive, nosotros para su resolución y en el mejor afán de tener a mano toda la parte de buenas prácticas y elementos que pudieran generar una propuesta robusta, nos apersonamos a la Contraloría General de la República para buscar algún grado de antecedentes, donde gentilmente contamos con mucha apertura de la parte administrativa de la Contraloría General de la República, desde su Departamento de Talento Humano, donde nos facilitaron documentación de los estudios que en su ocasión ellos tomaron con motivo del traslado de la modalidad de salario por componentes al salario único y posteriormente a salario global.*

Agradecerle al Consejo el tiempo adicional que nos brindó, porque realmente del primer borrador del estudio a este producto final, sentimos que es un buen producto el que se ha desarrollado y que da meridiana claridad ante las peticiones que realizaba en su ocasión la Auditoría Interna al Consejo Directivo y donde también, en el mejor ámbito de las coordinaciones interinstitucionales, es algo que de una u otra forma, en calidad de



CONSEJO DIRECTIVO

51



borrador y con algún grado de generalidad, fue presentado también de cara a buscar la realimentación de la Auditoría Interna. En términos razonables, también decirles que consideramos que lo que se trae es una propuesta sólida, para conocimiento y deliberación por parte del Consejo.

A continuación, hace uso de la palabra el señor Melvin Monge para indicar: Traemos la revisión de esta solicitud expresa del pago de prohibición al personal de Auditoría, es un oficio elevado por la Auditoría Interna y así como lo indica don Harold, fue una revisión muy específica y concreta de las solicitudes, amparado en el cumplimiento de las normativas, tanto internas como de la Contraloría. Hoy nos acompaña Magaly Cordero que es la Nivel 1 del Proceso de Gestión y Desempeño, quien va a hacer la presentación.

Inicia la presentación la señora Magaly Cordero: Como don Harold lo mencionó, a partir de la instrucción dada por ustedes, se procedió a dar atención al tema y contamos con el apoyo para dos prórrogas respectivas y hoy ya traemos el resultado definitivo. La solicitud que hace la Auditoría la podemos dividir en tres puntos: el pago de prohibición para el personal 08, que en este caso está comprendido por profesionales que han ingresado a partir de que tenemos esta planilla y en el caso de ellos, tenemos el ingreso de la Auditora en el 2017 y después del 2018 han venido ingresando otros profesionales en la planilla 08. Esa es una primera población que se solicitaba dar atención en la nota.

También nos solicitaban el abordaje del personal de planilla 01, nombrado en la clase ejecutiva específicamente y además, que también para los casos de personal que ha tenido aprobación del sobresueldo por prohibición después de la Ley 9635; es decir, ya con los nuevos porcentajes, para que se hiciera una corrección con respecto a la fórmula de cálculo que se viene utilizando. Esa misma solicitud que hacía la Auditoría coincide con una de las disposiciones de la Contraloría que estamos atendiendo actualmente, de que hay sobresueldos que no se debían nominalizar, los dos sobresueldos que no se nominalizan por razones de prohibición y dedicación y nosotros los habíamos nominalizado, ese es el tercer punto que solicitaba la Auditoría y vamos a ir desarrollando cada uno.

Se reincorpora a la Sesión el señor Marco Acuña Mora.

Con respecto al personal 08, ya dijimos que lo podemos dividir entre los profesionales y el puesto de la titular de la Auditoría, en los profesionales de la 08 fuimos a revisar la forma en que se estableció el salario único, para este caso se vio y se aprobó una categoría 15 con la entrada de la planilla 08. Cuando se establecen esos salarios y se decide que para los puestos de auditoría lo que usamos es las clases de profesionales de soporte, no se hace una separación de decir unas clases específicas para los puestos de auditoría se incluyen en los mismos de soporte, en esa forma de construir el salario o de decidir el salario, uno parte para llegar a un salario único, desde un salario compuesto, que era el que teníamos a nivel del ICE.

Partiendo de la base que hubiéramos usado en ese caso del escalafón anterior de profesional 1, a esa base se le agregó dedicación y se le agregaron otros pluses para llegar al monto que pagamos de salario único; sin embargo, ese análisis que se hace y esa forma como se estructura el salario no contempló que al tener personal de la Auditoría que por una cuestión de la Ley de Control Interno y la Ley de salarios y otros elementos, tiene que de alguna forma reconocer ese adicional que siempre había antes de la Ley 9635, el cual era de un 65%, con respecto al 55% de dedicación; o sea, siempre ha sido mayor y esa es la diferencia que se hace con respecto a los demás; entonces, se incluye un 55% y nos quedaba por fuera un 5% que, trayéndolo a después de la ley, sería un 25% de dedicación, 30% de prohibición, hace falta un 5%. Hoy en día, basado en que los profesionales iniciaron



CONSEJO DIRECTIVO

52

después de la ley, nosotros identificamos que debió considerarse un 5% en el caso de los profesionales.

En el caso de la titular de la Auditoría, igual, en el mismo ejercicio se homologa con un puesto de jefe de división de aquel momento y se usa esa base, 55% dedicación, ella ingresa antes de la ley, identificamos un 10% que de alguna forma debió verse reflejado y no en salarios idénticos a los demás; en esa parte es donde nosotros concluimos que hay un ajuste para el caso de los profesionales de un 5% desde que hayan ingresado, de un 5% sobre la base que usamos y de un 10% también para el caso de la Auditora a partir de su ingreso en el 2017.

Esta tabla lo que muestra es los montos mensuales que nosotros debimos de reconocer para este caso. Ahí ya se hizo la estimación del costo que tiene hacer el ajuste correspondiente y al final es de 24 870 892 colones; con ese monto estaríamos de alguna forma haciendo toda la indemnización respectiva por no haber hecho la diferenciación o prohibición durante estos años para esta población de la Auditoría.

El otro punto que se indicaba eran los profesionales nombrados en la planilla 01, que han pasado a ser parte de la clase ejecutiva con salario único. En la revisión de este punto, todos ellos vienen de una modalidad, tienen todavía una modalidad de salario compuesto y perciben ya la prohibición; entonces, en este tema el ICE no tiene ningún pendiente al respecto, esa población ya está cubierta y el otro punto que les decía, el que también coincide con la atención de las disposiciones de la Contraloría, ya fue subsanado y es que los funcionarios a los que les habíamos nominalizado el sobresueldo, ya lo pasamos a porcentual; entonces, ya fueron notificados y ya se hizo el ajuste salarial respectivo, que en este caso es que deben devengar un poco más por prohibición. Esto está subsanado y también ya fue informado respectivamente a la Contraloría.

En esa parte nosotros estamos cubriendo los tres puntos que solicitaba la Auditoría, pero sí es necesario hacer la recomendación de que no es lo más adecuado mantener los puestos de la Auditoría junto con todos los demás y debió existir, como alguna vez lo tuvimos, una escala de fiscalización y esa es la propuesta que tenemos, para que de alguna manera estos puestos queden separados de su escala específica y también de alguna forma prevenir que no vuelvan a suceder situaciones similares, donde la Administración no logra hacer esa diferencia con estos puestos que tienen una cobertura de ley diferente.

En ese sentido, tenemos la propuesta de la creación de una escala de fiscalización, en línea con la estructura que ya manejamos a nivel del ICE y vienen también los salarios que estamos proponiendo. Hay algo importante y es que revisamos el mercado y los puestos de auditoría son bien pagados a nivel de mercado y nosotros no estamos haciendo esa diferenciación necesariamente, no estamos con los ajustes o revisiones por todas las restricciones que ya conocemos de los años anteriores y es un tema que se está valorando.

La propuesta de esta escala de fiscalización ya tiene salarios acorde al mercado y en el caso, por ejemplo, del puesto de la Auditora, diríamos que ya está en un percentil 50, creemos que es lo razonable y después para cada uno de los puestos respectivamente. En esta escala estaría ubicándose el personal 08 profesional y también el personal de la clase ejecutiva, indiferentemente de si es 08 o 01, porque son los que devengan salario único. El costo que tienen para lo que es 08 en lo que resta del año serían 8 187 000 colones y para la ejecutiva se requieren 23 663 189 colones, pero de esta manera queda cubierta la solicitud y la necesidad de tener una diferenciación en el tiempo.



CONSEJO DIRECTIVO

53



Como conclusiones, para el caso profesional, hacer un ajuste del 5%, en el caso del puesto de la Auditora el ajuste del 10% que ya indicamos, subsanada la solicitud del ajuste en la fórmula profesionales 01 en la ejecutiva, no tenemos ningún pendiente como Administración y la propuesta de la necesidad de crear la escala independiente con un costo de 8 187 117 colones para la planilla 08 y de 23 663 189 colones para la 01 y el costo por la indemnización o resarcir lo no pagado, en este momento sería de 24 870 000 colones, con una estimación al mes de junio, para estarlo cancelando máximo el 15 de junio, porque con esto la idea es ponerlo a tiempo si se diera la aprobación a un corto plazo.

Recomendaciones: aprobar el informe técnico para el pago de prohibición, aprobar la escala de fiscalización para ser implementada a partir del 1 de julio y que se modifique el respectivo catálogo de clases. Instruir para que se realicen los ajustes a nivel del sistema SIP, e instruir para que se realicen los pagos por concepto de ajuste de prohibición a más tardar el 15 de junio.

Hace uso de la palabra el señor Marco Acuña: Yo no tengo ninguna consulta, compañeros ¿ustedes?

Interviene el señor Marlon Arguedas para consultar: ¿De cuánto es el delta porcentual de esta nueva escala de fiscalización superior con respecto al componente salarial que se tiene presupuestado en este momento para la Auditoría? Si esto aumenta un 10%, un 15%, un 5% del componente salarial, porque tiene que adaptarse de alguna manera al presupuesto que ya tienen formulado, es para saber qué tanto se va a modificar.

La señora Magaly Cordero indica que va a buscar el dato para atender la consulta planteada.

Por su parte, la señora Ileana Murillo manifiesta: De los rubros que se muestran en la filmina 8 ¿ese total incluye aguinaldo?; es decir, ¿ahí está recargado todo? El señor Melvin Monge responde: Sí señora, ese es el cálculo que habría que hacer como una indemnización por no haberlo pagado desde el inicio.

Continúa indicando la señora Ileana Murillo: En las conclusiones, en el punto que dice: "...presupuesto efectivo requerido" ¿esos 8 187 117 es lo que se va a pagar adicional todos los meses?

Responde el señor Melvin Monge: A partir de julio hasta el final de año, después habría que tomarlo totalizado para ver cuál es el importe anual, para que se tenga ya en la presupuestación, que eso sería en la partida de remuneraciones.

Consulta además la señora Ileana Murillo: ¿Cuáles son los argumentos específicos para que se considere necesaria esa escala de fiscalización superior?

La señora Magaly Cordero aclara: En los salarios que hemos venido manejando a nivel de la planilla 08, hemos sido muy enfáticos en que no vamos a autorizar sobresueldos, porque si no, volvemos a convertir un salario único y una modalidad como la 08 en uno compuesto. Si lo hacemos dejándolos en los salarios donde están, tendríamos que hacer una diferenciación a nivel de sistema y demás, pero quedarían salarios de profesionales de soporte que perciben algún sobresueldo. En este caso, la prohibición es como un portillo que se podría abrir para lo que venimos insistiendo de que no hay dedicación y no hay otros; entonces, creemos que lo más transparente es decir que esta es la escala de fiscalización, que la cubre la Ley de Control Interno, que la cubre la Ley de Salarios y a estas otras clases no las cubre. Hay que hacer esa separación que nos permite esa



CONSEJO DIRECTIVO

54

diferenciación y en adelante también con los documentos de respaldo, nos queda claro que esos rubros contienen prohibición, porque eso también como aprendizaje, que quede detallado en este informe, ahí está la prohibición.

En el otro caso viene el tema que no es prohibición, es dedicación; entonces, son dos tipos de constructos diferentes para determinar un salario global, nosotros técnicamente creemos que es lo más sano para evitar cualquier otra situación, o algo consecuente por parte de otros grupos y las organizaciones sociolaborales, o lo que corresponda; entonces, en esa línea es por lo que hemos recomendado esta escala separada.

Interviene el señor Harold Cordero para indicar: Para dar un ejemplo de forma puntual, cuando revisábamos todo esto, si el día de hoy ingresara un muchacho en la base del ámbito profesional, que es el profesional de soporte junior, que es lo que tenemos actualmente y entrara a trabajar con don Melvin en la Gerencia de Servicios y Recursos Empresariales y otro muchacho entrara a trabajar en la Auditoría Interna con doña Sofía, hoy por hoy ese profesional de soporte junior está igual en los dos lados y su remuneración es exactamente igual; entonces, por ley se tiene el "gap" de que ¿dónde está el porcentaje de prohibición que se debe pagar al funcionario de la auditoría?

En su defecto, ese es el vicio que se está corrigiendo si cabe el término "vicio" con respecto a la derivación de una nueva figura para los puestos que son de la escala de fiscalización, porque precisamente ahí es donde se genera la diferenciación de que efectivamente, una persona que entrara en esa posición de base en el junior en la Auditoría, tendría ese 5% en el constructo adicional de la diferencia que existe en los nuevos porcentajes que hay ahora en la ley, que es un 30% para la prohibición y un 25% para la dedicación exclusiva, esa es la diferencia de la forma más simple y que se empieza a replicar conforme subimos en la escala profesional a los puestos de coordinación y dirección y hasta la lógica del titular superior de la Auditoría que es el Auditor Interno, que en su momento se homologó con un jefe de división, pero su salario es exactamente el mismo, están en la misma categoría -en la 66 si no me equivoco- en ese constructo, como demuestra la Administración que ese puesto está devengando el 5% adicional que le correspondería en esta nueva lógica del 25% al 30%, pero más allá, aún en el caso de la señora Auditora que ingresó de previo a la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, que es la que trae la incorporación de la Ley de Empleo donde están los nuevos porcentajes, en aquel momento la diferencia era 55% la dedicación exclusiva, que es lo que se ganaba del lado de la administración y un 65% en la prohibición; entonces, por eso es que en el caso de la Auditoría se da esa diferencia.

Lo que estamos corrigiendo es algo que en los constructos que se dieron cuando todo esto del salario único se implementó, a todas luces la diferencia no se logra identificar de una forma trazable como ahora se haría teniendo la escala aparte. Ese es el primer aporte y el segundo, si entendí bien la pregunta de don Marlon de cuánto sería, serían los 24 millones que está asociado al retroactivo de ese 5% y el 10% en el caso de la Auditora Interna y la duda que tengo es si los 8 187 000 colones son del primero de julio hasta diciembre o son mensuales, porque sería la suma de esas dos cosas.

Interviene el señor Melvin Monge para indicar: Son iguales anuales; entonces, serían alrededor de 32 millones, don Marlon, si le entendí bien su pregunta, que cuánto cuesta en lo que resta del periodo.



CONSEJO DIRECTIVO

55



Toma la palabra el señor Marlon Arguedas: *¿Cuánto sería al final del presupuesto salarial, porcentualmente? La señora Magaly Cordero indica: Es un 1.79 y el presupuesto anual es de 1 787, con cargas sociales.*

Hace uso de la palabra el señor Melvin Monge para indicar: *Es importante complementar lo que don Harold está comentando y ese ejemplo creo que lo hemos revisado en varias ocasiones para ordenar, yo creo que la propuesta es necesaria, porque caso contrario, inclusive, en nuestra propuesta de fiscalización superior cambiamos los nombres para que no haya ningún conflicto ni mala interpretación de los colaboradores, en el sentido que quieran tener ese salario diferenciado que corresponde al rubro de prohibición que en su momento hubo un error de génesis, que cuando se hizo el constructo se tomó el 55%, como bien explicaba Magaly, era otro porcentaje el que aplicaba a la parte asociada a prohibición; entonces, creo que ambos se complementan, es necesario hacer esa diferenciación para que no generemos en ningún momento algún conflicto de interpretación.*

Sin existir consultas adicionales, con el agradecimiento de los señores Directores, se retiran de la Sala las personas invitadas.

La señora Teresita González hace uso de la palabra para indicar: *Se tiene una propuesta de acuerdo, respaldada con los considerandos y el por tanto, la cual tienen proyectada en pantalla.*

A continuación, el señor Marco Acuña somete a votación el acuerdo presentado.

Don Henry Guevara: *de acuerdo*; doña Ileana Murillo: *de acuerdo*; doña Diana Valverde: *de acuerdo*; don Marco Acuña: *de acuerdo*; doña Irene Víquez: *de acuerdo*; don Luis Francisco Valverde: *de acuerdo*; don Marlon Arguedas: *de acuerdo*.

De conformidad con lo antes indicado, por unanimidad se emite el siguiente acuerdo:

CONSIDERANDO QUE:

1. *El artículo 32 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones N°8660, ratifica la facultad del Consejo Directivo del ICE para dictar normas y políticas que regulan las condiciones laborales, la creación de plazas, los esquemas de remuneración, las obligaciones y los derechos de las personas trabajadoras del ICE.*
2. *El Estatuto del Personal del ICE, en el Capítulo V Clasificación de Personal en su inciso 2, establece que será responsabilidad de la actual Dirección Talento, mantener actualizado el Manual Descriptivo de clases de puestos, proponiendo los cambios que se consideren necesarios, para que el mismo refleje la estructura de actividades vigentes.*
3. *La Ley General de Control Interno, N° 8292, en el artículo 34 dispone el pago de prohibición para el personal de la Auditoría Interna que cumpla funciones sustanciales de auditoría y cumpla los requisitos exigidos por el ordenamiento jurídico.*
4. *La Ley General de Control Interno, N° 8292, en el artículo 24 dispone que las regulaciones de tipo administrativo que se emitan y que sean aplicables al personal de la Auditoría Interna, no deben afectar negativamente la actividad de dicha*



CONSEJO DIRECTIVO

56

dependencia, la independencia funcional ni de criterio y en caso de duda, la Contraloría General de la República dispondrá lo correspondiente.

5. *El artículo 36 de la Ley de Salarios de la Administración Pública, Ley N°2166, adicionado por el artículo 3° del Título III de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, Ley N°9635, estableció nuevos porcentajes para el pago de la compensación económica por prohibición.*
6. *El Reglamento del Título III de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, Ley N°9635, Decreto Ejecutivo N°41564-MIDEPLAN-H de 11 de febrero de 2019, en los artículos 9 inciso d) y 10 incisos a) y b) estableció las disposiciones para aclarar en cuáles supuestos resultaban aplicables los nuevos porcentajes de prohibición.*
7. *La Auditoría Interna, mediante carta 0020-008-2024 del 23 de enero de 2024 solicitó al Consejo Directivo, atención del “Trámite de requerimiento de ajuste de la compensación económica por prohibición establecida por ley al amparo de los “Lineamientos sobre gestiones que involucran a la auditoría interna presentadas ante la CGR”, Resolución R-DC-83-2018 (Reformada por la resolución R-DC-00102-2023).”*
8. *El Consejo Directivo en el artículo 1 del Capítulo IV de la Sesión 6610 del 6 de febrero del 2024, por tanto 2) acordó trasladar a la Gerencia General el oficio de la Auditoría Interna 0020-008-2024 del 23 de enero de 2024, para que, con las áreas correspondientes, realizaran un análisis de la solicitud planteada y presentara a este Órgano Colegiado las recomendaciones correspondientes en el plazo de dos meses.*
9. *La Gerencia General, mediante carta 5500-0268-2024 del 12 de marzo del 2024, solicitó a la Gerencia Servicios y Recursos Empresariales realizar un estudio técnico en el que se analizara la viabilidad de reconocer la compensación económica por prohibición a funcionarios profesionales de la Auditoría Interna.*
10. *La Gerencia de Servicios y Recursos Empresariales, mediante carta 0150-165-2024 del 13 de marzo del 2024, de conformidad con la solicitud planteada por la Gerencia General y con el objetivo de atender lo solicitado por el Consejo Directivo, trasladó el requerimiento de la Auditoría Interna a la Dirección Talento como órgano competente en la materia, para que elaborara el estudio técnico respectivo y emitiera las recomendaciones que al efecto correspondan.*
11. *En virtud del “Informe de Auditoría DFOE-SOS-IAD-00001-2024” relacionado con la Implementación del Título III de la Ley No. 9635 y la Ley No. 2166 en el reconocimiento de Sobresueldos y Dietas en el ICE”, emitido por la Contraloría General de la República, en relación con el personal de la Auditoría Interna, según correspondiera, se procedió a realizar los ajustes asociados al cálculo del concepto de prohibición después de entrada en vigor de la Ley 9635, por la disposición 4.5 del citado informe, se da por atendida la solicitud para el personal que se encontraba en dicha condición.*
12. *La Gerencia de Servicios y Recursos Empresariales, mediante carta 0150-186-2024 del 22 de marzo de 2023, solicitó a la Gerencia General gestionar una prórroga para hacer entrega del estudio técnico sobre la viabilidad de reconocer la compensación económica por prohibición a funcionarios profesionales de la Auditoría Interna.*



CONSEJO DIRECTIVO

57



13. *La Gerencia General, mediante carta 5500-0339-2024 del 1 de abril de 2024, solicitó al Consejo Directivo una prórroga para hacer entrega del estudio técnico sobre la viabilidad de reconocer compensación económica por prohibición a funcionarios profesionales de la Auditoría Interna.*
14. *La Gerencia de Servicios y Recursos Empresariales, mediante carta 0150-274-2024 del 2 de mayo de 2024, elevó a la Gerencia General el informe de avance para "Determinar la viabilidad del pago de prohibición al personal de la Auditoría Interna del ICE" y recomendó solicitar al Consejo Directivo un plazo adicional para presentar el informe final.*
15. *La Gerencia General, mediante la carta 5500-429-2024 del 3 de mayo de 2024, remitió a este Órgano Colegiado el informe de avance para "Determinar la viabilidad del pago de prohibición al personal de la Auditoría Interna del ICE", con la recomendación de que se diera por recibido, se otorgara un plazo adicional para finalizar el análisis integral y presentar al Consejo Directivo el informe final con las recomendaciones respectivas.*
16. *El Consejo Directivo, en el artículo 2 del Capítulo II de la Sesión 6625 del 7 de mayo del 2024, aprobó el plazo de un mes recomendado en el informe de avance, de manera que se dé un abordaje integral, considerando los criterios técnicos jurídicos y financieros para la atención de la solicitud planteada por la Auditoría Interna, mediante carta 0020-008-2024. El resultado del análisis debe ser presentado ante este Órgano Colegiado en la sesión a celebrarse el 04 de junio del 2024.*
17. *El Proceso Desempeño y Compensación de la Dirección Talento, elaboró el estudio técnico denominado "Solicitud de pago de prohibición al personal de la Auditoría Interna del ICE", el cual contiene las siguientes conclusiones:*
 - *La composición de salario único de la planilla 08 de los profesionales contempló el sobresueldo de dedicación exclusiva, sin embargo, no contempló un porcentaje diferenciador para los puestos de Auditoría Interna del ICE. (Antes de la Ley 9635 65% y después de la Ley 30%).*
 - *A los profesionales de la Auditoría Interna del ICE nombrados en la planilla 08, que han ingresado posterior a la entrada en vigor de la Ley 9635, les corresponde un ajuste retroactivo de un 5% con respecto al monto de la base de referencia utilizada para cada una de las clases.*
 - *En el caso de la clase de Auditor Interno, el mismo contempla los pluses salariales, sin embargo; no se realizó una diferenciación por prohibición, por lo que corresponde un ajuste retroactivo de 10% sobre la base utilizada en el 2016, que corresponde al salario base del jefe de División.*
 - *En caso del personal nombrado en la planilla 01 y asignados a clases de la escala ejecutiva, todos devengan el porcentaje de prohibición respectivo según la fecha de ingreso a la Auditoría Interna y no corresponde pagar ningún ajuste.*
 - *La solicitud de atender la condición de la población de profesionales de la planilla 01 que posterior a la aprobación de la Ley N° 9635 se les había otorgado el pago de prohibición con cálculo nominal, se da por subsanada según la atención de la disposición 4.5 del "Informe de Auditoría DFOE-SOS-IAD-00001-2024" emitido por la Contraloría General de la República (CGR), relacionado con la Implementación del Título III de la Ley No. 9635 y la Ley No. 2166 en el reconocimiento de Sobresueldos y Dietas en el ICE".*
 - *Se considera necesario establecer una escala de "Fiscalización Superior" específica para las clases de la Auditoría Interna.*



CONSEJO DIRECTIVO

58

- Los salarios únicos de la planilla 08 y planilla 01 en puestos ejecutivos no han sido sujetos de ajustes por mercado desde su aprobación, lo cual podría generar una pérdida de competitividad en los mismos y con ello efectos en la atracción y retención.
 - El costo por los ajustes de prohibición asciende a 24 870 892,97 CRC con estimación que incluye hasta el mes de junio de 2024 según la tabla 10 del presente informe.
 - El presupuesto efectivo requerido para implementar la escala de “Fiscalización Superior” con fecha estimada de 01 de julio de 2024 para el personal nombrado en la planilla 08 con cargas sociales asciende a 8 187 117, 00 CRC.
 - El presupuesto efectivo requerido para implementar la escala de “Fiscalización Superior” con fecha estimada de 01 de julio de 2024 para el personal nombrado en la planilla 01 con cargas sociales asciende a 23 663 189,00 CRC.
 - El proceso exhaustivo de revisión para la atención de este entregable, genera oportunidades de mejora en cuanto a trazabilidad en los procesos de diseño de modelos salariales y al respecto se estarán ejecutando las acciones necesarias para regular aspectos propios a la compensación en el ICE.
18. El estudio técnico denominado “Solicitud de pago de prohibición al personal de la Auditoría Interna del ICE”, elaborado por el Proceso Desempeño y Compensación de la Dirección Talento contiene las siguientes recomendaciones:
- Aprobar el informe del estudio técnico para “Pago de prohibición para personal de la Auditoría Interna”.
 - Aprobar la escala de Fiscalización Superior para ser implementada a partir del 01 de julio de 2024 y se modifique el catálogo de Clases de Puestos.
 - Instruir para que se realicen los ajustes a nivel de sistema de información de personal (SIP) para la inclusión de la escala de Fiscalización Superior.
 - Instruir para que se realicen pagos por concepto de ajuste de prohibición al personal nombrado en la planilla 08 en la Auditoría Interna, a más tardar el 15 de julio de 2024.
 - Instruir a la Dirección Talento para que cada 18 meses realice una comparación con mercado para los salarios de la Escala de Fiscalización Superior y el resto de las escalas que conforman el modelo salarial del ICE con el objetivo de mantener condiciones de competitividad en la remuneración del ICE.
19. El Proceso Desempeño y Compensación de la Dirección Talento, mediante carta 5508-0065-2024 del 30 de mayo de 2024, trasladó el informe estudio técnico denominado “Solicitud de pago de prohibición al personal de la Auditoría Interna del ICE” a la Gerencia Servicios y Recursos Empresariales.
20. La Dirección Consultoría y Procesos Judiciales, mediante carta 261-261-2024 del 30 de mayo de 2024, emitió criterio legal en relación con lo planteado por la Auditoría Interna en el oficio 0020-008-2024 del 23 de enero de 2024, en el cual con fundamento en lo indicado en el informe estudio técnico concluyó que: “Dado que la Administración había cancelado erróneamente un pago de 55% bajo el concepto de dedicación exclusiva, lo procedente es realizar el ajuste en la estructura salarial del puesto regulado por el RAL, para el caso de la Auditoría y los puestos de esa dependencia regulados por Salario Único, para que se tenga acreditado el pago por concepto de prohibición, debiendo realizar el ajuste salarial por el 10% restante no pagado, para el caso del 65% aplicable y un 5% para los casos que se encuentra afectos a la Ley 9635, todo desde la fecha en que tuviera derecho el colaborador, según los términos indicados en el Estudio Técnico de Recursos Humanos.”



21. *La Gerencia de Servicios y Recursos Empresariales, mediante carta 0150-366-2024 del 30 de mayo de 2024, trasladó a la Gerencia General el informe estudio técnico "Solicitud de pago de prohibición al personal de la Auditoría Interna del ICE" y recomendó acoger las recomendaciones y conclusiones contenidas en el citado informe y elevarlas al Consejo Directivo.*
22. *La Gerencia General, mediante carta 5500-0568-2024 del 31 de mayo de 2024, eleva al Consejo Directivo el informe estudio técnico "Solicitud de pago de prohibición al personal de la Auditoría Interna del ICE" y solicita al Consejo Directivo acoger las recomendaciones y conclusiones del citado informe.*

POR TANTO, POR UNANIMIDAD ACUERDA:

1. *Dar por recibido el informe Estudio Técnico "Solicitud de pago de prohibición al personal de la Auditoría Interna del ICE".*
2. *Aprobar, con fundamento en el informe técnico citado, la creación de la escala de Fiscalización Superior para ser implementada a partir del 01 de julio de 2024 y modificar el catálogo de Clases de Puestos, lo cual queda sujeto a la existencia de disponibilidad presupuestaria.*
3. *Instruir a la Gerencia General, con fundamento en el informe técnico citado, realizar los ajustes a nivel de sistema de información de personal (SIP) para la inclusión de la escala de Fiscalización Superior.*
4. *Instruir a la Gerencia General, con fundamento en el informe técnico citado y el criterio legal, realizar los pagos por concepto de ajuste de prohibición al personal nombrado en la planilla 08 en la Auditoría Interna, a más tardar el 15 de julio de 2024.*
5. *Dar por atendido el oficio 0020-008-2024 del 23 de enero de 2024 de la Auditoría Interna.*
6. *Instruir a la Secretaria de este Órgano Colegiado comunicar el presente acuerdo a la Auditoría Interna.*

ARTÍCULO 4

Ratificación puesto de Dirección en la Dirección Talento

La señora Teresita González en el uso de la palabra indica lo siguiente: A continuación, se trae a su consideración la solicitud para la ratificación del puesto de Dirección de la Dirección Talento, tema que es remitido por la Presidencia Ejecutiva, en asocio con la Gerencia General, según la documentación que fue puesta en su conocimiento. Para presentar el tema está disponible don Melvin Monge y personal de su Gerencia.

Con la autorización de los señores Directores, ingresan a la Sala de Sesiones los señores Melvin Monge Sandí, Gerente de Servicios y Recursos Empresariales y Andrés Molina Rodríguez, colaborador de dicha Gerencia.

Interviene el señor Melvin Monge para manifestar: Hoy traemos a su consideración la ratificación del nombramiento de la Directora de Talento, ya que a partir del 15 de abril



CONSEJO DIRECTIVO

60

doña Mayra no está laborando como directora y es un recargo que ha tenido esta Gerencia. Se ha hecho un gran trabajo en la integración en el proceso inicial para unir todo lo que era la Dirección Talento y hemos alcanzado grandes logros.

Hay un tema coyuntural muy importante que es asociado a la parte de la medición, de la métrica que queremos para la Dirección Talento con respecto a todos los servicios que se están brindando en la Gerencia y que son de impacto directo para todas las gerencias operativas.

Hoy traemos para su validación y aprobación, en este caso después de un estudio, un análisis y un proceso de selección, el caso de la nueva Directora de Talento.

Inicia la presentación el señor Andrés Molina manifestando: Vamos a comentar lo que fue el proceso de selección de la nueva Directora de Talento, primero, empezamos determinando posibles candidatos, a esos posibles candidatos les hicimos lo que llamamos solicitud de elegibilidad, eso es principalmente una verificación del cumplimiento de los requisitos académicos, de promoción y experiencia, de acuerdo con el perfil que está definido para tal puesto. Se hacen informes técnicos de compatibilidad, ahí se ve no solo el grado de compatibilidad que tiene el perfil con el puesto, sino que también se verifican competencias.

Se hacen después las entrevistas conductuales que las ejecutamos a nivel de la Gerencia de Servicios y Recursos Empresariales para las cuatro candidatas que resultaron elegibles y finalmente hicimos la selección y nombramiento. Este es el resultado que tuvimos después del proceso, ahí vemos las cuatro candidatas que estaban optando para el puesto de Directora y las diferentes calificaciones.

Lo más rescatable para nosotros fue el desempeño que tuvieron ellas en la entrevista conductual, ese es el resultado de las distintas preguntas que les hicimos en la entrevista. Participaron entre los panelistas la Gerencia de Electricidad, la Gerencia General, don Melvin y mi persona y también resaltar en la segunda columna, que es la compatibilidad con el puesto, que más bien nosotros para este puesto nos trajimos un extracto de ese informe y es este gráfico de radar que lo que determina es por los diferentes comportamientos aptitudes, habilidades y demás que tiene Magaly Cordero Rodríguez, que es la persona seleccionada y que quedó como número 1 en la tabla. Ella tiene una compatibilidad con el puesto de Directora de un 95%, eso es algo muy bueno, porque prácticamente no tiene brechas con respecto a las actitudes comportamentales que necesitamos para esta Dirección. Ahora don Melvin decía que habíamos alcanzado muchas cosas con la Directora de Talento anterior, tales como integración, ordenamiento de plazas vacantes y ahora queremos reforzar el tema de la analítica y mejora de servicios.

Desde un tema del perfil que ella maneja es muy bueno, que tiene doble titulación, como ingeniera industrial y también como administradora de recursos humanos. Ese es el perfil profesional principal de ella, eso nos sirve mucho para la analítica y la mejora de los servicios.

¿Cuál es la conclusión a la que el informe llegó cuando analizamos las competencias? Magaly Cordero Rodríguez tiene una correlación excelente y hay enormes posibilidades de que la persona responda de forma exitosa a los requerimientos comportamentales de la posición; entonces, con todo respeto, lo que traemos es una petitoria de que nos permitan ratificar, con ascenso interino y por el plazo de un año a Magaly Cordero Rodríguez como Directora de la Dirección Talento de la Gerencia de Servicios y Recursos Empresariales.



CONSEJO DIRECTIVO

61



Concluida la exposición, el señor Marco Acuña abre el espacio para preguntas o comentarios.

Hace uso de la palabra el señor Marlon Arguedas para manifestar: *En esta definición de los pesos en cada una de las competencias que se evalúan ¿eso es un estándar o se define específicamente para cada puesto?*

El señor Melvin Monge responde: *Esas ponderaciones son las que hemos utilizado, las tenemos aquí en el ICE y se han aplicado para todas las entrevistas.*

Sin más consultas, con el agradecimiento de los señores Directores, se retiran los expositores de la Sala de Sesiones.

Intervine el señor Harold Cordero para comentar: *En este caso, desde el punto de vista de la postulación que hace don Melvin, superado el concurso, sobre la base de lo que logramos dinamizar a nivel de Talento, donde otra vez se volvieron a reactivar los procesos, hay un cambio importante por la formación que doña Magaly tiene a nivel de ingeniería industrial, que es una especialista en procesos y desde el punto de vista de administración de recursos humanos. De hecho, ella fungió un periodo importante en lo que hoy conocemos como la Dirección de Servicios no Regulados.*

En esta etapa, una vez reactivado ocupamos optimización, yo considero que es la candidata idónea y en ese sentido, se trasladó a la Presidencia Ejecutiva para que don Marco, de tenerlo a bien, lo trasladara a consideración del Consejo Directivo. Yo respaldo la nominación que hizo la Gerencia de Servicios y lo que usualmente nos ha tomado en otros momentos a nivel de debate acá, que es de las pruebas que es más visible y que es donde se contrasta el radar con la parte de la idoneidad en esta prueba de carácter psicométrico, en este caso es bastante alta y da cuenta de que lo demás está respaldado en las entrevistas conductuales y esto nos pone de frente a una candidata robusta, de manera que en lo personal me siento satisfecho del proceso que se ha hecho y de la posibilidad de que si el Consejo lo tiene a bien, nos permitieran ratificar a doña Magaly en el puesto.

El señor Marco Acuña interviene para manifestar: *En el acuerdo, después de 2025 quitaría lo que sigue, donde dice: que cumple a cabalidad los requisitos, eso una responsabilidad de la Administración, porque nosotros lo que hacemos es una ratificación.*

Por su parte, la señora Diana Valverde procede a indicar: *Yo estoy muy satisfecha con la presentación y sería muy valioso seguir con esa línea de cómo están presentando esta ratificación, porque creo que todo quedó bastante claro.*

Sin existir más comentarios, el señor Marco Acuña somete a votación el acuerdo.

Don Henry Guevara: *de acuerdo y en firme*; doña Ileana Murillo: *de acuerdo y en firme*; doña Diana Valverde: *de acuerdo y en firme*; don Marco Acuña: *de acuerdo y en firme*; doña Irene Víquez: *de acuerdo y en firme*; don Luis Francisco Valverde: *de acuerdo y en firme*; don Marlon Arguedas: *de acuerdo y en firme*.

De conformidad con lo antes indicado, por unanimidad y en firme se emite el siguiente acuerdo:



CONSEJO DIRECTIVO

62

CONSIDERANDO QUE:

1. *La Ley 449 de Creación del Instituto Costarricense de Electricidad en el artículo 14, otorga a la Gerencia General la potestad, de nombrar, entre otros, a los jefes de los departamentos generales del Instituto, según la organización que se apruebe, quien debe someter en este caso sus actuaciones a la consideración del Consejo Directivo.*
2. *Según las competencias establecidas en el Reglamento Autónomo de Organización vigente, le corresponde a la Gerencia General elevar a la Presidencia Ejecutiva el nombramiento de las jefaturas inmediatas inferiores a las Gerencias, para su posterior ratificación por parte del Consejo Directivo, y a la Presidencia Ejecutiva someter esos nombramientos a ratificación de este Órgano.*
3. *La Gerencia Servicios y Recursos Empresariales, mediante correo electrónico del 10 de abril del 2024 y en apego a la normativa vigente, solicitó a la Dirección Talento el Registro de Elegibles Interno para el puesto de DIRE1A que incluyera el informe de elegibilidad de los candidatos propuestos. Asimismo, el 19 de abril del 2024, la Gerencia Servicios y Recursos Empresariales recibió por parte de dicha Dirección, el Informe de Resultados del Proceso de Evaluación para el puesto de Director de Talento con la evaluación de las competencias de los candidatos al puesto y el indicador de compatibilidad con el puesto.*
4. *El nombramiento de la Sra. Mayra Hernández Mora como Directora de la Dirección Talento finalizó el 15 de mayo del 2024.*
5. *La Gerencia Servicios y Recursos Empresariales una vez concluido el proceso de selección de candidatos, recomendó el nombramiento de la señora Magaly Cordero Rodríguez como nueva Directora de la Dirección Talento, asegurando que cumple con los requisitos y competencias exigibles para el puesto y mediante carta 0150-305-2024 del 21 de mayo del 2024, remitió a la Gerencia General, la documentación relacionada con la selección de la señora Cordero Rodríguez para su aprobación, incluido el Informe Competencial y Compatibilidad con el Puesto.*
6. *La Gerencia General, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Autónomo de Organización y la recomendación realizada por la Gerencia Servicios y Recursos Empresariales, procedió a nombrar, con ascenso interino por un año, en el puesto Directora – Dirección Talento a la señora Magaly Cordero Rodríguez, a partir del 16 de mayo del 2024.*
7. *La Gerencia General, mediante carta 5500-484-2024 del 22 de mayo del 2024, solicitó a la Presidencia Ejecutiva gestionar ante el Consejo Directivo la ratificación del nombramiento por un año, con ascenso interino, de la señora Magaly Cordero Rodríguez, como Directora de la Dirección Talento de la Gerencia Servicios y Recursos Empresariales.*
8. *La Presidencia Ejecutiva, mediante carta 0060-202-2024 del 23 de mayo del 2024, sometió a ratificación de este Consejo Directivo el nombramiento de la señora Magaly Cordero Rodríguez, como titular de la Dirección Talento, de acuerdo con el proceso de selección y documentación elaborada por la Gerencia de Gerencia Servicios y Recursos Empresariales y el nombramiento realizado por la Gerencia General.*



9. *El presente acuerdo debe tomarse en firme a efecto de cumplir lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 449 y en los roles y funciones vigentes en la Institución, así como en la necesidad de garantizar, a la mayor brevedad, que quienes sean nombrados en puestos que requieran ratificación, los ejerzan en cumplimiento de ese requisito legal.*

POR TANTO, POR UNANIMIDAD ACUERDA:

Ratificar el nombramiento con ascenso interino de la señora Magaly Cordero Rodríguez, cédula de identidad 303550736, como Directora de la Dirección Talento de la Gerencia Servicios y Recursos Empresariales, por el periodo comprendido entre el 16 de mayo del 2024 al 16 de mayo del 2025. Acuerdo firme.

ARTÍCULO 5 **Planteamiento para delegar la gestión administrativa del Fondo de Garantías y Ahorro en la Gerencia General**

La señora Teresita González toma la palabra para manifestar: El siguiente tema es el planteamiento para delegar la gestión administrativa del Fondo de Garantías y Ahorro en la Gerencia General, el cual es remitido por la Presidencia Ejecutiva, de acuerdo con los documentos previos hechos de su conocimiento. El tema está a cargo de don Harold.

Hace uso de la palabra el señor Harold Cordero para comentar: Es un tema sumamente administrativo, por eso no trae presentación y es para ajustar un acuerdo del Consejo Directivo que es de larga data, que tiene que ver con un arreglo organizacional de corte previo, de cuando en el pasado existía una Subgerencia de Gestión Administrativa, la cual dentro de las áreas que tenía a cargo, tenía la Dirección Administrativa de Finanzas y en aquella época el Consejo Directivo, alrededor del año 2004 destacó todo lo que era la gestión administrativa del Fondo de Garantías y Ahorro en dicha Subgerencia.

Eso en el tiempo ha evolucionado, al punto de que hoy por la reglamentación de operación del Fondo de Garantías y Ahorro, el Gerente General es quien ejerce la Presidencia de la Junta Administrativa del Fondo, tanto en su modalidad de Garantías y Ahorro, como en el de Pensión Complementaria; entonces, en algunos trámites que se terminan escalando a la Gerencia para temas administrativos, como dotación de personal y todo lo que corresponde al manejo de la relación patronal con el Director Ejecutivo del Fondo, como vacaciones y temas de cuando hay que aprobarle alguna capacitación, eso se venía haciendo en la Gerencia General, pero ante una consulta que yo realicé, de que si eso constaba por escrito y formalmente, de la revisión que hicimos ha quedado en la práctica; entonces, sin que ya por la naturaleza del puesto del Gerente General, por ley podría estar contemplado eso y en el mejor afán de que quede lo más ordenado posible y que los trámites se sustenten con vistas a lo que era el espíritu de ese acuerdo del Consejo Directivo, que fue evolucionando en el tiempo, por cuanto se ascendió a la Gerencia de Finanzas y posteriormente en la época en que se adoleció de la Gerencia General, es que se trae a consideración este acuerdo, que es muy sucinto, para que esté formal y es que la Gerencia General es la que se está ocupando de toda esa materia administrativa.

El señor Marco Acuña solicita un ejemplo. Indica el señor Harold Cordero: Si don Adrián pide vacaciones, yo soy el que se las apruebo, si hay que hacer algún trámite, en la práctica lo venía haciendo la Gerencia General históricamente.



CONSEJO DIRECTIVO

64

Comenta el señor Marco Acuña: *La Gerencia General lo venía haciendo, pero todavía estaba en los papeles como esa Subgerencia Administrativa, simplemente se está formalizando.*

Al respecto indica el señor Harold Cordero: *Se está formalizando lo que en la práctica está ocurriendo, respaldado en la figura de que el Gerente General es el administrador general del instituto, pero es para darle una mayor formalidad a eso que se está haciendo.* El señor Marco Acuña consulta: *¿Eso está delimitado en las competencias administrativas?* don Harold Cordero responde: *Sí señor, es para la relación administrativa, porque evidentemente la adscripción del Fondo sigue siendo al Consejo Directivo, por eso don Adrián viene a rendir sus informes y en lo que es su subordinación, hay una Junta Administrativa que es bipartita con los representantes de la Administración y los de los trabajadores. Todo lo demás se mantiene igual, son temas administrativos.*

A continuación, el señor Marco Acuña abre el espacio para consultas y comentarios.

Hace uso de la palabra la señora Diana Valverde para indicar: *Me parece que en el punto 1 del borrador de acuerdo, donde dice: respetando las competencias del Consejo Directivo, creo que eso se da por entendido que se tiene que respetar; entonces, yo quitaría esa parte.*

Interviene el señor Erick Picado para comentar: *La idea con este acuerdo es actualizar el tema del manejo administrativo y evitar las confusiones que había con los acuerdos anteriores; entonces, se vuelve a traer a colación que el superior del Director del Fondo de Garantías y Ahorro es el Consejo Directivo, pero que hay una serie de gestiones que se indican en el considerando número 7, que se le delegan al Gerente General o se faculta para y en cuanto al desempeño, es dejar que el Presidente de la Junta Administrativa es el que va a hacer ese trabajo por parte del Fondo y actualmente el Presidente es el señor Gerente General.*

Sin más consultas, el señor Marco Acuña somete a votación el acuerdo:

Don Henry Guevara: *de acuerdo;* doña Ileana Murillo: *de acuerdo;* doña Diana Valverde: *de acuerdo;* don Marco Acuña: *de acuerdo;* doña Irene Víquez: *de acuerdo;* don Luis Francisco Valverde: *de acuerdo;* don Marlon Arguedas: *de acuerdo.*

De conformidad con lo anteriormente indicado, por unanimidad se emite el siguiente acuerdo:

CONSIDERANDO QUE:

1. *El Fondo de Garantías y Ahorro de la Institución, fue creado de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 del Decreto Ley 449, reformado por la Ley 3625 del 16 de diciembre de 1965 y ratificado mediante el artículo 30 de la Ley 8660 de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones.*
2. *El Fondo de Pensiones Complementarias de la Institución fue creado con fundamento en el artículo 62 del Laudo Arbitral llevado bajo el expediente 1671-88, los acuerdos del Consejo Directivo, tomados en el artículo 1 de la Sesión Extraordinaria 3975 del 26 de abril de 1988 y en el artículo 2 de la Sesión Extraordinaria 3987 celebrada el 7 de junio de 1988, lo anterior ratificado en el artículo 31 de la Ley 8660 de*



CONSEJO DIRECTIVO

65



Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del
Telecomunicaciones.

3. *El Reglamento Autónomo de Organización establece en el artículo 7, que el Fondo de Garantías y Ahorro es una dependencia adscrita a este Consejo Directivo; y en su artículo 16, incisos: 23, 28, 35, 36, 37 regula las competencias que tiene el Consejo Directivo, y en el artículo 18 las competencias que tiene la Presidencia Ejecutiva, incisos: 21 y 24.*
4. *De conformidad con lo regulado en el Reglamento para la Operación del Fondo de Garantías y Ahorro y del Fondo de Pensiones Complementarias de los Empleados Permanentes del Instituto Costarricense de Electricidad, el Fondo de Garantías y Ahorro está constituido por el Fondo de Garantías y Ahorro y por el Fondo de Pensiones Complementarias y de conformidad con los artículos 8, 17 y 18, está a cargo de una Junta Administrativa de composición bipartita y paritaria con representación laboral y de la administración con dependencia jerárquica organizacional del Consejo Directivo y de la Dirección Ejecutiva, en su condición de administrador general.*
5. *El Consejo Directivo en el artículo 2 del Capítulo III de la Sesión 6430 celebrada el 09 de febrero del 2021, acordó entre otros, que el titular de la Dirección del Fondo de Garantías y Ahorro sea evaluado por la Presidencia de la Junta Administrativa del Fondo de Garantías y Ahorro.*
6. *En virtud del acuerdo del Consejo Directivo referido en el inciso anterior, es necesario aclarar que corresponde adicionalmente al Presidente de la Junta Administrativa del Fondo de Garantías y Ahorro, el seguimiento, monitoreo y control del desempeño anual del titular de la Dirección Ejecutiva del Fondo de Garantías y Ahorros e informar a este Consejo Directivo.*
7. *Este Consejo Directivo visualiza que, en orden al objeto del Fondo de Garantías y Ahorro, y en busca de agilizar la resolución de la gestión administrativa de esta dependencia, es necesario autorizar a la Gerencia General como administrador general del Instituto, para que se encargue de los asuntos referidos a dotación de recursos humanos y financieros del Fondo de Garantías y Ahorro, que requieren autorizaciones y vistos buenos más allá de la Dirección Ejecutiva del FGA.*
8. *Lo anterior con el propósito de que se verifique el alineamiento de las citadas gestiones, con el plan financiero institucional y el marco normativo vigente, con la finalidad a su vez de garantizar la eficacia y eficiencia de su gestión y el logro de los objetivos establecidos en el Reglamento para la Operación del Fondo de Garantías y Ahorro y del Fondo de Pensiones Complementarias de los Empleados Permanentes del Instituto Costarricense de Electricidad.*
9. *El Consejo Directivo y la Gerencia General mantendrán las responsabilidades asociadas al control, seguimiento y supervisión de la gestión del Fondo de Garantías y Ahorros. Corresponderá, asimismo, al Consejo Directivo la aprobación de la normativa cuando así corresponda, así como el cumplimiento de cualquier otra función establecida legal o reglamentariamente. La Dirección Ejecutiva del Fondo mantendrá las funciones establecidas en el Reglamento para la Operación del Fondo de Garantías y Ahorro y del Fondo de Pensiones Complementarias de los Empleados Permanentes del Instituto Costarricense de Electricidad.*



CONSEJO DIRECTIVO

66

POR TANTO, POR UNANIMIDAD ACUERDA:

1. *Facultar a la Gerencia General, para que asuma los roles indicados en el considerando sétimo de este acuerdo en relación con el Fondo de Garantías y Ahorro y del Fondo de Pensiones Complementarias.*
2. *Ratificar que corresponde al Presidente de la Junta Administrativa del Fondo de Garantías y Ahorro, la evaluación, monitoreo, control y seguimiento del desempeño del titular de la Dirección del Fondo de Garantías y Ahorro, y remitir los resultados a este Órgano Colegiado.*

ARTÍCULO 6 Informe para entrega

Interviene la señora Secretaria para indicar: *Se incluyó en la plataforma el informe sobre el alineamiento estratégico de casos de negocio y componentes del portafolio institucional, el cual es remitido por la Gerencia General.*

El propósito con la entrega de este informe, que corresponde a un acuerdo tomado por este Órgano Colegiado, es que lo puedan analizar y en caso de tener consultas o comentarios, me los hagan llegar para gestionarlo con la Administración.

Don Henry Guevara: *recibido*; doña Ileana Murillo: *recibido*; doña Diana Valverde: *recibido*; don Marco Acuña: *recibido*; doña Irene Víquez: *recibido*; don Luis Francisco Valverde: *recibido*; don Marlon Arguedas: *recibido*.

CAPÍTULO IV ASUNTOS VARIOS Y COMENTARIOS

ARTÍCULO 1 Propuesta del Sr. Luis Francisco Valverde sobre informe de RACSA (Confidencial)

Este tema cuenta con una declaratoria de confidencialidad otorgada por el Consejo Directivo en el artículo 1, inciso A del Capítulo II de la Sesión 6614 del 27 de febrero de 2024.

Handwritten signature or initials



CONSEJO DIRECTIVO

453

67





CONSEJO DIRECTIVO

68

Al ser las diecinueve horas con veinticuatro minutos, sin más temas por conocer el señor Marco Acuña Mora levanta la Sesión.

Sr. Marco Acuña Mora
Presidente

Sra. Teresita González Villegas
Secretaria