

ACTA DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA VIRTUAL 6626

Celebrada por el Consejo Directivo del Instituto Costarricense de Electricidad mediante la plataforma CISCO Webex, al ser las diecisiete horas con treinta y seis minutos del jueves nueve de mayo de 2024.

Presentes:

Sr. Marco Acuña Mora, Presidente
Sra. Diana Priscila Valverde Bermúdez, Vicepresidenta
Sra. Irene Víquez Barrantes
Sra. Ileana María Murillo Masís
Sr. Luis Francisco Valverde Rímolo
Sr. Marlon Arguedas Guzmán
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 procede a manifestar: *Buenas tardes, iniciamos la Sesión Extraordinaria Virtual 6626 del Consejo Directivo del ICE del jueves 9 de mayo del 2024 al ser las 5:36 pm.*

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

CAPÍTULO ÚNICO**ARTÍCULO 1** **Aprobación de agenda**

Interviene la señora Teresita González para manifestar lo siguiente: *Esta es una sesión extraordinaria de un Capítulo Único y el artículo uno corresponde a la aprobación de la agenda, la cual fue remitida previamente para su conocimiento.*

El señor Presidente somete a votación la agenda.

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

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



CONSEJO DIRECTIVO

2

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

La señora Teresita González interviene para manifestar: *A continuación, se trae a su consideración el Procedimiento para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes y otras Partes Interesadas, versión 2, el cual es remitido por la Presidencia Ejecutiva, en atención a lo solicitado en el acuerdo tomado en la Sesión 6604 del 05 de diciembre de 2023. Los documentos de respaldo fueron puestos en su conocimiento previamente.*

Para realizar la presentación se encuentra disponible la señora Marlen Venegas con personal de su dependencia.

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

La señora Marlen Venegas inicia la presentación indicando: *Vamos a presentar el procedimiento para la gestión de quejas y reclamaciones de clientes y otras partes interesadas del Grupo, versión dos. Hacemos una versión dos, porque se revisó a la luz de las acciones de sostenibilidad que se incorporaron en la Estrategia Corporativa.*

Es importante recordar que la Estrategia Corporativa tiene un objetivo específico, asociado al tema de experiencia al cliente, el cual está estrechamente vinculado con este procedimiento. Adicionalmente, la Auditoría Interna emite un informe de control interno, referido a la gestión del proceso de venta de canales propios, en el cual formuló una recomendación que atendió esta División para lograr informes periódicos e indicadores de cumplimiento para la debida atención, seguimiento y reporte de las reclamaciones y su resolución.

Dentro de los documentos que se remitieron para el análisis de este tema, se incluye la matriz de la versión actual y la propuesta que es utilizada por este Órgano Colegiado, a fin de que puedan ver más fácilmente los ajustes realizados a este procedimiento. Como parte de la agenda mostraremos temas tales como antecedentes, propósitos y pasos en el proceso.

Interviene el señor Esteban Gutiérrez para manifestar: *El procedimiento está relacionado con los elementos de la Estrategia Corporativa 2023-2027, específicamente con el objetivo estratégico y recopila elementos materiales, dándole continuidad a la Estrategia de Sostenibilidad para poder ser aprobada por este Consejo Directivo. En la elaboración del documento participamos personas de las cuatro empresas.*

Con relación al propósito de este procedimiento, es importante mencionar que lo que más se destaca es la mejora de los mecanismos de seguimiento y control disponibles y que garantiza también la mejora en la calidad de los servicios y en los niveles óptimos de satisfacción de las clientelas.



Con relación al alcance, es importante mencionarles que este procedimiento aplica para todo el personal del Grupo ICE, especialmente para las personas que están relacionadas con los procesos de quejas y reclamaciones.

En esta lámina podemos ver los pasos del proceso de gestión de quejas y reclamaciones y lo que pretende mostrar son los cuatro niveles de gestión de las quejas y las reclamaciones. En un primer nivel tenemos los elementos relacionados con las clientelas, podemos ver que, por ejemplo, al cliente es al que le corresponde la presentación de la queja, el cliente va a recibir una respuesta a la queja que está interponiendo y finalmente, cuando reciba esa respuesta, necesitamos que de un recibido conforme.

En un segundo nivel está el personal destacado para la atención de las partes interesadas, dependiendo de la empresa, así va a ser el personal encargado de revisar el planteamiento que reciben; inicialmente, van a revisar el planteamiento, lo van a categorizar, lo revisan en el sistema y, además, se aplica este procedimiento.

Después de eso, pasa a un tercer nivel que es el encargado de quejas y reclamaciones, que igualmente cada una de las empresas con el desarrollo de los instrumentos apropiados para cada una de ellas y de acuerdo con su realidad, va a hacer esa definición y la persona encargada de quejas y reclamaciones va a recibir también del personal de atención y le va a solicitar a la jefatura la revisión e investigación; además, hace el seguimiento de la atención de la queja o de la reclamación.

En el cuarto nivel la jefatura o la persona que esta designe, es quien realiza la investigación y realiza las mejoras al proceso; además, elabora un informe técnico de resultados y esto posteriormente desciende para que se elabore el informe técnico de resultado, los elementos se integran y se analizan para la respuesta por parte del equipo de quejas, por parte del personal de atención a las partes interesadas, le responde al cliente o a la parte interesada y finalmente, se cierra este capítulo cuando el cliente nos da el recibido conforme.

Dentro del contenido del procedimiento hay bastantes elementos, pero me gustaría destacar algunos de los más importantes. Dentro de las consideraciones generales y los aspectos específicos, es importante indicar que incorpora los medios para la tramitación de las quejas y de las reclamaciones, de acuerdo con la realidad de cada una de las empresas, pero sí define los medios que se establecen para hacer eso.

Los requisitos que deben acompañar a cualquier queja o reclamación, el plazo para la atención de estos, entre otras cosas, por ejemplo, la conformación de un expediente digital y dentro del apartado 6.3, que es el proceso de gestión de las quejas y las reclamaciones, igualmente hay elementos importantes que tienen que ver con la recepción, con la distribución, el análisis de ésta, la resolución y lo más importante específicamente para el caso de esta División, es el control y el seguimiento, además de la mejora continua.



CONSEJO DIRECTIVO

4

Los beneficios de este procedimiento son bastantes, el primero es que las empresas van a contar con los lineamientos de orientación de las acciones que tienen que ver con la gestión de las reclamaciones, estamos logrando estandarizar los procesos a nivel de las empresas. Las cuatro empresas estarían atendiendo de la misma forma las quejas y reclamaciones, obviamente cada una de ellas va a desarrollar los instrumentos propios y adecuados a su realidad, pero con una línea estandarizada para todas.

Otro de los elementos que genera un beneficio, es que permite la mejora de los procesos de rendición de cuentas y de la toma de decisiones de las empresas, porque en todo el proceso va a haber una sistematización, va a haber una identificación de mejoras, va a haber una rendición de cuentas que a nosotros como División y a ustedes como Órgano Colegiado les va a permitir tomar mejores decisiones, específicamente en esta temática.

Permite cumplir con la legislación nacional y la implementación de las mejores prácticas, pero hay algunos elementos asociados, esta mejora continua permite la fidelización de clientes, les vamos a estar dando un mejor abordaje y una mejor atención y eso va a propiciar una fidelización de clientes.

Al ser las diecisiete horas con cuarenta y seis minutos retira de la sesión el señor Marco Acuña Mora, para atender un asunto sobreviniente, por lo que continúa presidiendo la señora Diana Valverde Bermúdez, Vicepresidenta.

Interviene la señora Marlen Venegas para indicar: *A solicitud de la Presidencia Ejecutiva y específicamente en el ámbito del Comité Corporativo, se le va a dar seguimiento a la atención de las reclamaciones por empresa, con una periodicidad semestral, con el fin de tomar acciones, decisiones y buscar que se cumplan los estándares citados, los números de días de atención de la queja o disconformidad, en el tiempo y forma que el cliente lo está esperando.*

A continuación, la señora Diana Valverde abre el espacio para consultas.

Hace uso de la palabra el señor Henry Guevara para mencionar: *Me parece que a ese algoritmo que ustedes están presentando le falta mucho al inicio y voy a ser muy crítico, porque es importante que comencemos a tomar forma respecto a las quejas que tienen los clientes. Los clientes no simplemente presentan una queja, los clientes deben tener diferentes medios para interponer la queja, por ejemplo, por medio de un chat, un medio telefónico, una página web, un WhatsApp; todo ese tipo de situaciones llevan un algoritmo totalmente diferente a la hora de la atención de una queja.*

Se lo digo porque los procesos que existen a nivel de tratamiento de clientes tienen mucho énfasis en la parte de entrada. De mi parte, si esto hay que aprobarlo, no lo puedo aprobar así, me parece que tienen que tomar en cuenta todas las entradas referentes a una queja, porque usted cree que el cliente llegó a la oficina, pero hay muchos medios para esa queja.



Al respecto, la señora Marlen Venegas responde: *Le voy a dar la palabra a don Esteban, porque a nivel de filmina tal vez se puede ver sencillo; sin embargo, el procedimiento en la página 11 especifica todo el tipo de interacción que tenemos.*

El señor Esteban Gutiérrez comenta: *Específicamente a lo que hace mención doña Marlen es lo que nos permite transmitir de forma adecuada el mensaje, en la lámina se necesita resumir el diagrama de flujo del proceso de la presentación, de la atención y la gestión de la queja y la reclamación. Lo que está en el Anexo 1 del procedimiento, otros sistemas y otros programas permite representarlo de una mejor forma, pero para los efectos de esta presentación, la imagen se queda corta con relación a ese flujo.*

En el procedimiento, en el punto 6.2 de los aspectos específicos y el 6.2.1 que son los medios de tramitación de las quejas y las reclamaciones es donde se hace el detalle. Recordemos que el procedimiento igualmente es una orientación y las empresas posteriormente deben desarrollar los instrumentos adecuados y contextualizados a su realidad, porque son diferentes realidades por las cuales nos llegan quejas y reclamaciones y cada empresa debe responder a esa realidad con públicos meta que son diferenciados.

Por ejemplo, el procedimiento establece los diferentes medios de recepción, el medio personal, que puede ser verbal o escrito, el medio telefónico, el medio de sitios web, el medio de correo electrónico, el medio de chats o asesores ejecutivos en cada una de las empresas y cualquier medio digital. Efectivamente, el diagrama de flujo permite representar mejor la dinámica en la que se da la gestión de la queja y la reclamación, que lamentablemente en la filmina no se logra apreciar tal como se logra ver en el Anexo 1, que es donde está el detalle.

Por ejemplo, puede ser verbal o escrito, en cualquiera de las agencias o actividades dispuestas por cada una de las empresas para la atención de las quejas de los clientes, telefónicamente a través de las líneas habilitadas por las empresas para recibir cada uno de los casos. En el caso de los sitios web o redes sociales que cada una de las empresas disponga para ese propósito y con esos medios de recepción, por el correo electrónico lo dispuesto por las empresas para la recepción de los temas relacionados de las quejas y reclamaciones.

Como les decía, el objetivo de este procedimiento es estandarizar, establecer los elementos básicos, pero cada una de las empresas, de acuerdo con su realidad, debe desarrollar su particularidad. El tema de cualquier medio digital que desarrollen las empresas, aprovechando las nuevas tecnologías disruptivas para atender cualquier tipo de queja, cualquier tipo de reclamación por parte de nuestra clientela o partes interesadas. En el Anexo 1 es donde se refleja mejor ese diagrama de flujo, que es donde se detalla cuál es el tratamiento que se le va a dar a cada una de las quejas y reclamaciones, de acuerdo con cada uno de los canales que se tienen dispuestos para ello.

La señora Diana Valverde interviene para mencionar: *Como una moción de orden, ya don Henry planteó sus observaciones y me parece que lo prudente doña Marlen es que ustedes las atiendan conforme a lo que él ha expresado y nos lo*



CONSEJO DIRECTIVO

6

presenten de nuevo en alguna otra oportunidad, o que puedan concretar una reunión con don Henry para ampliar sobre alguna duda que les quede de las observaciones que él haya sugerido, no creo que lo podamos resolver en este momento a ese nivel de detalle que don Henry les está solicitando. Les agradecería doña Marlen, si puede tomar las observaciones y daríamos por finalizada la presentación.

El señor Henry Guevara hace uso de la palabra para agregar: Sobre la autenticidad del individuo que está haciendo la queja, necesito que se verifique que el individuo sea el que está ejecutando la queja, porque, por ejemplo, si yo pongo un "troll" a ejecutar quejas en un sitio web, automáticamente puedo confundir a una de las empresas, para que tomen en cuenta eso, por favor.

La señora Marlen Venegas al respecto indica: Dentro del procedimiento están incluso los requisitos que debe tener la persona que va a incorporar la queja, pero con todo gusto nos podemos reunir don Henry para poderle detallar lo que indica.

Con el agradecimiento de los señores Directores se retiran de la sesión los expositores.

Al ser las diecisiete horas con cincuenta y seis minutos, la señora Vicepresidenta decreta un receso, el cual finaliza al ser las dieciocho horas con siete minutos.

La señora Teresita González menciona: Ya se está grabando nuevamente la Sesión.

Hace uso de la palabra la señora Diana Valverde: Tendríamos que dar por recibido el informe presentado por doña Marlen y que se atiendan las observaciones de don Henry.

Doña Diana Valverde: recibido de mi parte; don Henry Guevara: recibido; doña Ileana Murillo: recibido; don Luis Francisco Valverde: recibido; don Marlon Arguedas: recibido; doña Irene Víquez: recibido.

Interviene la señora Diana Valverde para manifestar: A partir de este punto, al ser las seis y siete minutos de la tarde, vamos a suspender la sesión por motivos de fuerza mayor y retomamos los puntos pendientes en una sesión posterior.

Sr. Marco Acuña Mora
Presidente

Sra. Teresita González Villegas
Secretaria