

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA 6604

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 con treinta y seis minutos del martes cinco de diciembre de 2023.

Presentes:

Sra. Diana Priscila Valverde Bermúdez, Vicepresidenta, quien preside
Sra. Ileana María Murillo Masís
Sr. Henry Gabriel Guevara Guevara
Sr. Luis Francisco Valverde Rímolo
Sr. Marlon Arguedas Guzmán
Sra. Teresita González Villegas, Secretaria del Consejo Directivo

Ausentes:

Sr. Marco Acuña Mora, Presidente y Sra. Irene Viquez Barrantes, quienes se excusaron con anterioridad por no poder asistir.

Administración Superior**Presente:**

Sr. Erick Picado Sancho, Director Jurídico

Ausente:

Sr. Harold Cordero Villalobos, Gerente General, quien se encuentra fuera del país atendiendo funciones propias de su cargo.

Al iniciar la sesión la señora Diana Valverde indica: *Al ser las 17:36 del martes 5 de diciembre, vamos a dar inicio con la Sesión Ordinaria 6604 del Consejo Directivo del Grupo ICE.*

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 6227 Ley General de Administración Pública continúa indicando la señora Diana Valverde: *Teresita me confirma si estamos grabando en audio y video, por favor.* La señora Teresita González menciona: *Sí señora, efectivamente se está grabando en audio y video.*

CAPÍTULO I APROBACIÓN DE AGENDA Y ACTAS**ARTÍCULO 1 Aprobación de agenda**

Hace uso de la palabra la señora Teresita González para indicar lo siguiente: *El Capítulo I de esta sesión, es la aprobación de agenda y actas y el artículo primero es la aprobación de la agenda.*

La señora Diana Valverde menciona: *Tenemos dos modificaciones a la agenda, una sería pasar de primero el punto de "Fortalecimiento de la gestión de reclamaciones y su resolución a nivel corporativo" y tenemos un punto en varios de una correspondencia que ingresó.*



CONSEJO DIRECTIVO

2

Hay otro tema que se debe eliminar de la agenda que es el de la "Atención de consultas sobre la propuesta de mejoras a la estructura organizacional de la Auditoría Interna", lo estaríamos eliminando para finalizar la revisión.

Interviene la señora Teresita González para indicar: *La inclusión del tema en varios que menciona doña Diana es una carta de la Contraloría, la 17250 DFOE-SOS-0628 del 30 de noviembre del 2023, relacionada con la remisión del Informe DFOE-SOS-00011-2023, denominado "Informe de auditoría de carácter especial acerca del cumplimiento de la normativa aplicable a la compra de electricidad a generadores privados para la atención de la demanda eléctrica."*

La señora Diana Valverde consulta: *¿Alguno de los compañeros Directores tiene algún otro punto en varios?, entonces, con esas modificaciones a la agenda, la someto a su aprobación.*

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

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

ARTÍCULO 2 Aprobación de acta

La señora Teresita González interviene para manifestar: *El siguiente tema es la aprobación del acta 6603 del martes 21 de noviembre del año en curso, para la cual recibí solicitudes de ajuste por parte de doña Ileana y don Marlon en sus intervenciones, en algunos de los temas en los que participaron, las cuales no afectan el fondo de sus comentarios.*

La señora Diana Valverde somete a aprobación el acta de la Sesión 6603.

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

Sin más comentarios, el acta es aprobada por unanimidad de los Directores y posteriormente será firmada en el libro oficial respectivo.

CAPÍTULO II TEMAS CORPORATIVOS

ARTÍCULO 1 Fortalecimiento de la gestión de reclamaciones y su resolución a nivel corporativo y plan de acción para atender la recomendación 4.2 del Informe de Control Interno AUNT/83/GT/Comercial/gestión/2020

La señora Teresita González interviene para indicar: *Entrando al Capítulo II de temas corporativos y de conformidad con la modificación sugerida en la agenda,*



se entraría a conocer la presentación para el fortalecimiento de la gestión de reclamaciones y su resolución a nivel corporativo y plan de acción para atender la recomendación 4.2 del Informe de Control Interno AUNT/83/GT/Comercial/gestión/2020.

Este tema es elevado por la Presidencia Ejecutiva para conocimiento de este Consejo Directivo mediante carta 0060-496-2023 del 16 de noviembre de 2023, atendiendo el acuerdo emitido por el Consejo Directivo en la Sesión 6203 del 05 de diciembre del 2016 y mediante la cual se remite para consideración y aprobación del Consejo Directivo la metodología y plan de acción de esta recomendación.

Para realizar la presentación están disponibles doña Marlen Venegas Oviedo, Jefe División Estrategia y Gestión Corporativa y Laura Paniagua Solís.

Debidamente autorizadas por los señores Directores, ingresan a la Sala de Sesiones las personas previamente anunciadas.

Interviene la señora Marlen Venegas para indicar: Venimos a presentar un tema que se relaciona con una recomendación de la Auditoría Interna. Comentarles que esto nace de un estudio que hizo la Auditoría Interna al Área de Canales Propios de la Gerencia de Telecomunicaciones y está asociado al tema de reclamaciones. Ese estudio lo hizo en el 2020 y emitió una recomendación a la División de Estrategia en ese momento.

La propuesta de atención de esa recomendación no fue de recibo por parte de la Auditoría Interna, por diferentes motivos; sin embargo, la buena noticia es que ya pudimos llegar a un entendimiento sobre la forma de la atención de esta recomendación y también nos reunimos con la Auditoría Interna y estuvieron de acuerdo. Lo presentamos al Comité Corporativo y desde nuestro rol Corporativo y de acuerdo con uno de los objetivos de la Estrategia Corporativa, vamos a ampliar la atención de esta recomendación a las empresas del Grupo ICE.

Asimismo, venimos por dos motivos, número uno, porque el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría dice que cuando una acción está vencida, debemos venir a rendir cuentas y número dos, porque a raíz de todo el análisis, hay un acuerdo del Consejo Directivo del que respetuosamente solicitamos la modificación, por esta razón me acompaña doña Laura Paniagua, quien trabaja conmigo en la División de Estrategia y forma parte del equipo que elaboró la propuesta.

Hace uso de la palabra la señora Laura Paniagua para realizar la presentación: Como bien lo explica doña Marlen, nosotros recibimos un informe que fue hecho para el tema de reclamaciones y resoluciones en la Gerencia de Telecomunicaciones en el 2020, precisamente en el periodo de pandemia que fue de enero a julio 2020. Dentro de esas recomendaciones que nos solicitaba la Auditoría en esa oportunidad, fue implementar un plan de trabajo en la División de Estrategia con informes periódicos, con indicadores de cumplimiento que permitan verificar los mecanismos de control que se implementaban en las gerencias para la debida atención, seguimiento y reporte en torno a las reclamaciones y sus resoluciones.



CONSEJO DIRECTIVO

4

Hay tres hitos que son bastante importantes de recordar, en el 2016 el Consejo Directivo en la Sesión 6203 realizada el 5 de diciembre, toma la decisión de fortalecer todo lo que eran las áreas contraloras, pero el tema fue que lo que hacían que era hacer las consultas con respecto a las reclamaciones y resoluciones, se pasó al negocio de Telecomunicaciones y al negocio de Electricidad.

Otro hito importante es el informe como tal, donde doña Marlen dice que a pesar de los esfuerzos no pudimos cumplir a satisfacción lo que requería la Auditoría, por eso estamos aquí. El tercer hito es presentarles a ustedes el tema de la recomendación, cómo la vamos a solucionar y pedir la nueva prórroga para ejercer el plan de acción.

Cuando uno recibe un informe como estos, lo primero que tiene que hacer es una metodología con cuatro etapas muy claras: planificar, porque hay que revisar qué pasó, por qué no se ha realizado el tema, qué es lo que está pasando, hacer una metodología, obviamente poner una línea de tiempo con el cumplimiento de cómo lo vamos a hacer, hacer un informe como tal y poner eso en blanco y negro para poder informarle a todos cómo es que lo vamos a hacer. Posteriormente, es muy importante también la ejecución de ese plan de acción y ponerse de acuerdo con las partes, porque la Auditoría tenía que estar de acuerdo con el plan que estamos proponiendo antes de traerlo al Comité Corporativo y al Consejo Directivo, para que ya vayamos sobre una línea clara de qué es lo que vamos a hacer para resolverlo.

También es importante recordarles que esto fue en el 2020, era otro contexto el que había y ahora tenemos un nuevo contexto actual. ¿Cuál sería este nuevo contexto? Primero, que la División de Estrategia y Gestión Corporativa tiene un rol Corporativo como tal, que es de seguimiento y control de la gestión corporativa y apoyo a la Presidencia Ejecutiva. También los cambios de estructura, esto afecta obviamente el tema de reclamaciones y resolución, tenemos dos cambios de estructura que se dieron y que impactó, uno fue el plan de la gestión de Evolución de marzo del 2021 y también el acuerdo del Consejo Directivo sobre la Propuesta de Integración y Coordinación Institucional, que más bien esto lo fortalece y por supuesto, también la Estrategia Corporativa 2023-2027 que viene a fortalecer la gestión, porque tiene dos objetivos muy específicos, que son lograr la experiencia excepcional y posicionar la conducta empresarial responsable, que tiene que ver totalmente con las reclamaciones y resoluciones y los riesgos legal y regulatorio, porque en todas las reclamaciones tiene que haber un cumplimiento con la ARESEP y la SUTEL y la pérdida de reputación empresarial que incide en la imagen corporativa.

Para poder resolver este tema, lo primero que hicimos fue el informe para atender la recomendación y el aval del Consejo Directivo que es lo que les estamos presentando hoy con el plan de acción, con sus entregables, esos indicadores que nos están pidiendo, el informe como tal y la modificación de la responsabilidad que había dictado el Consejo Directivo en la Sesión 6203 del 2016.



Todo esto tiene que ir acompañado de un seguimiento y mejora continua en cuanto a la actualización del procedimiento de reclamaciones a nivel del Grupo ICE y, muy importante, hacer un monitoreo semestral de cómo estamos. El informe lo hacen a nivel institucional, el informe de la Auditoría Interna, pero nosotros lo elevamos a nivel Corporativo, también eso es importante, porque apoya la toma de decisiones, tanto a nivel gerencial como a nivel de Grupo.

Esto se alinea muy bien con todo lo que son los estándares GRI y de la triple utilidad, porque tenemos que ir migrando hacia informes de Triple Utilidad, entonces esto también va para el reporte.

Hacemos un reporte semestral que va a ser para el Comité Corporativo, donde se van a tomar decisiones con respecto a ese tema de las reclamaciones y resoluciones y algo que nos pidió la Auditoría, era una estructura homologada para ese análisis e incorporar un indicador homologado para el Grupo ICE.

Esta es la línea de tiempo para que vean que todo se va cumpliendo, aquí lo estamos presentando, pero seguimos trabajando y hemos hecho toda una construcción con cada una de las empresas de cómo va a ser ese indicador, porque todos lo llevábamos de forma diferente; entonces, hay que homologar, hay que establecer criterios y hay que reunirse con las empresas para ver de qué forma requerimos la información, avalarla por los Gerentes y por supuesto hacer un reporte semestral para enero, para el Comité Corporativo.

Como grandes conclusiones a este tema: primero, que el enfoque que se le dio es un enfoque de institucional a Corporativo; la toma de decisiones, porque es un tema muy importante de seguimiento y de control en todo el tema de la reclamación. La normativa se debe actualizar a esa normativa con un enfoque Corporativo y el reporte que se va a desarrollar, es un reporte para el Comité Corporativo y que esos estudios periódicos que le estaban pidiendo en aquel momento a la División de Estrategia, tenemos que establecerlos con las nuevas responsabilidades.

Se tienen que establecer los estudios sobre los mecanismos de control que operan a lo interno de las Gerencias de negocio, se le va a asignar a la Gerencia General, en la figura de la División de Gestión Empresarial para que ellos le den ese seguimiento y hagan ese control.

¿Qué atendemos específicamente? Aquí tenemos por un lado que el estudio nos pide indicadores periódicos de cumplimiento que permitan verificar los mecanismos de control que se implementan en las gerencias, para eso es que se compromete a la División de Estrategia y Gestión Corporativa. Hacer ese análisis Corporativo con ese indicador homologado a nivel de Grupo con las buenas prácticas de GRI, hacer un reporte semestral para la atención de esas reclamaciones y muy importante es la actualización del procedimiento.

¿Qué requerimos hoy de la Gerencia del Grupo ICE? Primero modificar el acuerdo de la Sesión 6203 del 2016 para que la Gerencias Generales del Grupo ICE, mantengan los informes de seguimiento que ya vienen haciendo; pero que la



CONSEJO DIRECTIVO

6

Gerencia General del ICE como tal, asuma los estudios sobre los mecanismos de control que esperan a lo interno las Gerencias de negocio del ICE y los desarrolle la Gerencia General en la División de Gestión Empresarial y se entregue el reporte gerencial en torno a reclamaciones por cada una de las Gerencias, para poder incorporar a nivel Corporativo el reporte.

Interviene la señora Marlen Venegas para mencionar: Por lo anteriormente indicado, respetuosamente solicitamos que nos aprueben el informe que presentamos en los documentos que se subieron para esta sesión. Asimismo, que se nos apruebe el plan de acción propuesto, ya lo tenemos sumamente avanzado y a la espera de terminar el próximo mes. Finalmente, que nos permita modificar el acuerdo de la Sesión 6203 a fin de que las Gerencias de los negocios asuman el tema de las reclamaciones, liderados por la Gerencia General, específicamente en la División Gestión Empresarial. Eso sería y muchas gracias, cualquier consulta para servirles.

La señora Diana Valverde abre el espacio para las consultas y observaciones.

El señor Marlon Arguedas expresa: Una observación muy breve, cuando hagamos todo este análisis en conjunto con las Subsidiarias, es entender que las estructuras de ellos normalmente son más reducidas que la del ICE como tal; entonces, cuando se estipulen todos los roles y funciones procurar que de alguna manera se alcance o que, sea aplicable para las otras subsidiarias como la Compañía Nacional de Fuerza y Luz o de RACSA. Sabemos que a veces quedan algunos niveles intermedios en los que ellos no cuentan con ese personal.

La señora Laura Paniagua al respecto indica: Esto se llevó al Comité Corporativo y con los Gerentes de las empresas establecimos un gestor, por eso decía que construimos con ellos, porque fuimos a las Empresas para conocer cuál es el proceso que ellos tienen y de una forma simple, levantamos esa información, se automatiza para que se homologue porque eso es lo que buscaba la Auditoría, para que también tengamos esa consideración, de que también los contemplamos y que así se está trabajando, ese es el proceso y la metodología que estamos haciendo.

La señora Diana Valverde consulta: ¿Cómo impacta en el tema de la Estrategia, de los indicadores que ya tenemos definidos? Yo no tengo ningún problema en que hagamos los ajustes que tengamos que hacer de camino, pero entonces, esto va a significar un ajuste en los indicadores principales que ya tenemos definidos.

Responde la señora Marlen Venegas: Perfectamente podemos incorporar ese indicador de atención de reclamaciones, porque nos damos cuenta de que es sumamente importante, incluso, atiende uno de los objetivos estratégicos; perfectamente podemos llegar al 51 sin problema, porque lo vamos a seguir midiendo.



La señora Laura Paniagua agrega: *Lo importante sería que este indicador sería para medir los momentos de dolor del cliente, porque son las reclamaciones y las resoluciones, qué tan rápido estamos atendiendo las quejas y qué tan rápido las estamos resolviendo y cumpliendo; también en el tema regulatorio, es como para contactar un punto de dolor del cliente, eso nos puede también ayudar ahí a medir esa parte de la experiencia.*

Continúa la señora Diana Valverde indicando: *Lo mencionaba porque justamente muchos de los que elegimos en el TOP 50, eran asociados a temas de los reguladores de ambos negocios.*

Interviene el señor Henry Guevara para mencionar: *Ese plan de acción lo implementarían entre julio y enero del 2024, según lo que está propuesto. Mi pregunta es respecto al plan de acción y valga la redundancia, son las acciones que se van a llevar a cabo en materia tecnológica para la ejecución de todo lo que ustedes quieren. Recordemos que estamos en una época de cambio y todo lo que vamos a planear lo vamos a planear de manera tecnológica, utilizando los medios que tengamos a nuestro alcance ¿ustedes ya definieron un plan de acción basado en esa premisa?*

Responde la señora Laura Paniagua: *Sí, lo primero era homologar, homologuemos los criterios, veamos cuáles son las plataformas que ustedes utilizan para que ahora sí, desde la parte informática de la División de Estrategia podamos integrar ese indicador de manera que no les cueste, o sea, que la información la bajemos de las plataformas que ya tienen y que fluya, porque es para presentarla cada seis meses. Lo que queremos es que sea lo más simple para las empresas y que realmente permita el valor para la toma de decisiones, de hecho, ya está casi construido, lo que nos queda es poco.*

Como algo adicional, no solamente lo estamos haciendo para el 2023, sino que también incorporamos el 2022 y el 2023, para que nos quede la comparación más real de cómo están las reclamaciones, aunque fuera en esos dos últimos años. A las Empresas les ha costado porque no ha sido tan sencillo, no se tenía tan fácil la información, por eso fuimos a las Empresas, nos sentamos con ellos, revisamos el proceso, cómo lo hacen y en forma conjunta fuimos construyendo.

Sin más consultas ni comentarios, con el agradecimiento de los señores Directores se retiran de la sala las invitadas.

La señora Teresita González toma la palabra para manifestar: *Tenemos preparada una propuesta de acuerdo para este tema con los considerandos de respaldo y el Por Tanto sería 1. Dar por recibido el "Informe de Atención a la Recomendación 4.2, relacionada con la Auditoría Interna denominado: Informe Final AUNT/83/GT/Comercial/Gestión/2020 informe de control interno referido a Gestión del Proceso de Ventas Canales". 2. Aprobar el plan de acción y nueva fecha de compromiso propuesta en dicho documento de julio 2023 a enero 2024, con el fin de atender lo recomendado por la Auditoría Interna considerando dentro de las acciones a realizar lo siguiente: a. La División Estrategia y Gestión Corporativa debe realizar el análisis corporativo en torno a las reclamaciones*



CONSEJO DIRECTIVO

8

interpuestas en las empresas del Grupo ICE y su resolución e incorporar un indicador homologado de medición de éstas, como una acción de buenas prácticas de gestión para encauzar la dirección y control estratégico del ICE y sus empresas, a través del enfoque de tripe utilidad que sustenta la Estrategia Corporativa Grupo ICE 2023-2027, según estándar GRI. b. La División Estrategia y Gestión Corporativa debe realizar el reporte semestral al Comité Corporativo sobre la atención de las reclamaciones interpuestas en las empresas del Grupo ICE y su resolución, iniciando en el mes de enero 2024 con el reporte del II semestre del año 2023. c. La División Estrategia y Gestión Corporativa debe actualizar el Procedimiento de Reclamaciones con el objetivo formalizar y estandarizar la gestión en el Grupo ICE. 3. Modificar lo acordado por el Consejo Directivo en el artículo 2 del Capítulo I de la Sesión 6203 del 05 de diciembre del 2016, en adelante los estudios sobre de los mecanismos de control que operan a lo interno de las Gerencias de Negocio del ICE los seguirá desarrollando la Gerencia General, por medio de la División Gestión Empresarial. 4. Instruir a las Gerencias Generales del Grupo ICE para que incluyan dentro de sus planes de trabajo estudios periódicos sobre los mecanismos de control que operan a lo interno de éstas para la mejora en la toma de decisiones a nivel gerencial, buscando el fortalecimiento de la gestión integral de clientes, garantizando la calidad de los servicios y los niveles óptimos de satisfacción de los clientes.

La señora Diana Valverde indica: *¿Algún comentario? Si no hay comentarios, someto a consideración el acuerdo.*

Don Henry Guevara: *de acuerdo;* doña Ileana Murillo: *de acuerdo;* doña Diana Valverde: *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 2 del Capítulo I de la Sesión 6203 del 05 de diciembre del 2016, solicitó a la entonces División Corporativa Estrategia y Desarrollo de Negocios, que incluyera dentro de sus planes anuales de trabajo, estudios sobre los mecanismos de control que operan al interno de las Gerencias de Negocio, a efecto de garantizar la debida atención, seguimiento y reporte en torno a reclamaciones y su resolución.*
- 2. La Auditoría Interna mediante nota 0020-144-2021 del 10 de agosto del 2021, remitió a la entonces División de Estrategia el Informe de Control Interno AUNT/83/GT/Comercial/Gestión/2020 referido a la Gestión del Proceso de Ventas Canales donde solicitó a la citada División, en la recomendación 4.2, 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.*



3. *La Auditoría Interna mediante nota 0020-248-2022 del 11 de noviembre 2022, indicó a la entonces División de Estrategia que lo presentado para atender el Informe de Control Interno 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 debe presentar un informe ante el Consejo Directivo sobre el estado de la situación actual de la recomendación, el nuevo plan de acción, y que se indique además nueva fecha de compromiso para el aval respectivo de acuerdo con lo establecido en el ROFAI, en el quinto párrafo del artículo 58 y en el último párrafo del artículo 59.*
4. *El Consejo Directivo, en el artículo 2 de la Sesión 6566 del 16 de marzo del 2023, aprobó la Estrategia Corporativa Grupo ICE 2023-2027, como principal elemento para encauzar la dirección y control estratégico del ICE y sus empresas, con enfoque de tripe utilidad y generación de valor público y en donde plantea como uno de sus Objetivos Estratégicos el OE-2: Lograr una experiencia excepcional del cliente. Esta estrategia incluye un apartado de alineamiento, seguimiento y control el cual se debe concretar en las estrategias empresariales, además se solicita guardar una rigurosa disciplina estratégica, mediante la cual se instruye que se dispondrá de dos instrumentos de control y seguimiento: los Informes de ejecutoria periódicos, según la normativa aplicable, para conocimiento y aprobación del Consejo Directivo y los Reportes tipo tablero de control, para consulta frecuente de la Alta Administración del Grupo y que con los resultados reportados y el nivel de cumplimiento de las metas, el Consejo Directivo (en su rol corporativo) solicitará a las empresas del Grupo ICE tomar las medidas correctivas que considere pertinentes, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de la presente Estrategia Corporativa.*
5. *El Informe de Control Interno AUNT/83/GT/Comercial/Gestión/2020 tiene un enfoque institucional, no obstante, el Grupo ICE cuenta con normativa que sustenta la gestión de reclamaciones mediante la política vigente Experiencia Cliente y el Procedimiento para la Gestión de las Reclamaciones por Prestación de Servicios del Grupo ICE, que tiene como propósito establecer en las empresas que conforman el Grupo ICE acciones de fortalecimiento y mejora continua en este tema.*
6. *El Comité Corporativo en el artículo 5 de la Sesión 27-2023 del 25 de setiembre de 2023, acordó recomendar a la División Estrategia y Gestión Corporativa: a) solicitar al Consejo Directivo modificar lo acordado en el artículo 2 de la Sesión No. 6203, realizada el 5 de diciembre de 2016, para que en adelante se le asigne la responsabilidad a la Gerencia General, específicamente en la División Gestión Empresarial, a efecto de garantizar la debida atención, seguimiento y reporte, b) solicitar al Consejo Directivo la aprobación del nuevo plan de acción y plazo para atender la recomendación 4.2 del Informe AUNT/83/GT/Comercial/Gestión/2020 del 10 de agosto de 2021, con base en el informe de rendición de cuentas de esta recomendación, c) incorporar un indicador homologado para el Grupo ICE sobre la atención de las reclamaciones y su resolución, con el fin de que se vea reflejado en los indicadores de cada empresa, bajo una misma línea estratégica, logrando una*



CONSEJO DIRECTIVO

10

gestión integral de clientes, así como para la mejora en la toma de decisiones a nivel gerencial, para así garantizar la calidad de los servicios y los niveles óptimos de satisfacción de los clientes y la transparencia y d) solicitar a la División Estrategia y Gestión Corporativa presentar de forma semestral el reporte sobre la atención de las reclamaciones y su resolución del Grupo ICE al Comité Corporativo, iniciando en el mes de enero 2024 con el reporte del II semestre del año 2023 y e) solicitar a la División Estrategia y Gestión Corporativa revisar y actualizar el Procedimiento para la gestión de las reclamaciones por prestación de servicios del Grupo ICE, con el objetivo de formalizar y estandarizar la gestión de reclamaciones y resoluciones del Grupo ICE.

- 7. Los cambios organizacionales aprobados por el Consejo Directivo en el artículo 3 de la Sesión 6592, celebrada el 12 setiembre de 2023, otorgan a la División Estrategia y Gestión Corporativa funciones únicamente en el ámbito corporativo.*
- 8. El Reglamento Corporativo de Organización le asigna a la División Estrategia y Gestión Corporativa, un rol de seguimiento y control de la gestión corporativa y apoyo a la Presidencia Ejecutiva.*
- 9. La División Estrategia y Gestión Corporativa, mediante nota 500-32-2023 del 14 de setiembre 2023 presentó a la Presidencia Ejecutiva el Informe de Atención a la Recomendación 4.2, relacionada con la Auditoría Interna denominado: Informe Final AUNT/83/GT/Comercial/Gestión/2020 informe de control interno referido a Gestión del Proceso de Ventas Canales, el cual contiene el plan de acción para atender el citado informe, los responsables y el nuevo plazo para su atención. La Presidencia Ejecutiva eleva el citado informe al Consejo Directivo.*
- 10. De conformidad con la Ley General de Control Interno 8292, el jerarca y los titulares subordinados son responsables de establecer, mantener, perfeccionar y evaluar los sistemas de control interno, de manera que sean aplicables, completos, razonables, integrados y congruentes con las competencias y atribuciones institucionales.*
- 11. De conformidad con el artículo 12 de la Ley General de Control Interno el jerarca y los titulares subordinados deben analizar e implementar de inmediato las medidas correctivas ante cualquier evidencia de desviación o irregularidad, incluidas las recomendaciones formuladas, entre otros, por la Auditoría Interna.*

POR TANTO, POR UNANIMIDAD ACUERDA:

- 1. Dar por recibido el "Informe de Atención a la Recomendación 4.2, relacionada con la Auditoría Interna denominado: Informe Final AUNT/83/GT/Comercial/Gestión/2020 informe de control interno referido a Gestión del Proceso de Ventas Canales".*



2. *Aprobar el plan de acción y nueva fecha de compromiso propuesta en dicho documento de julio 2023 a enero 2024, con el fin de atender lo recomendado por la Auditoría Interna, considerando dentro de las acciones a realizar lo siguiente:*
 - a. *La División Estrategia y Gestión Corporativa debe realizar el análisis corporativo en torno a las reclamaciones interpuestas en las empresas del Grupo ICE y su resolución e incorporar un indicador homologado de medición de éstas, como una acción de buenas prácticas de gestión para encauzar la dirección y control estratégico del ICE y sus empresas, a través del enfoque de tripe utilidad que sustenta la Estrategia Corporativa Grupo ICE 2023-2027, según estándar GRI.*
 - b. *La División Estrategia y Gestión Corporativa debe realizar el reporte semestral al Comité Corporativo sobre la atención de las reclamaciones interpuestas en las empresas del Grupo ICE y su resolución, iniciando en el mes de enero 2024 con el reporte del II semestre del año 2023.*
 - c. *La División Estrategia y Gestión Corporativa debe actualizar el Procedimiento de Reclamaciones con el objetivo de formalizar y estandarizar la gestión en el Grupo ICE.*
3. *Modificar lo acordado por el Consejo Directivo en el artículo 2 del Capítulo I de la Sesión 6203 del 05 de diciembre del 2016, para que en adelante los estudios sobre los mecanismos de control que operan a lo interno de las Gerencias de Negocio del ICE los siga desarrollando la Gerencia General, por medio de la División Gestión Empresarial.*
4. *Instruir a las Gerencias Generales del Grupo ICE para que incluyan dentro de sus planes de trabajo, estudios periódicos sobre los mecanismos de control que operan a lo interno de éstas para la mejora en la toma de decisiones a nivel gerencial, buscando el fortalecimiento de la gestión integral de clientes, garantizando la calidad de los servicios y los niveles óptimos de satisfacción de los clientes.*

ARTÍCULO 2Informe empresarial financiero a setiembre 2023 (Confidencial)

Se cuenta con una declaratoria de confidencialidad por un plazo de cuatro años, otorgada en la Sesión 6562 del 21 de febrero de 2023.



CONSEJO DIRECTIVO





CONSEJO DIRECTIVO



CONSEJO DIRECTIVO

15

216





CONSEJO DIRECTIVO



CONSEJO DIRECTIVO

17

217





CONSEJO DIRECTIVO



CONSEJO DIRECTIVO 19





CONSEJO DIRECTIVO



CONSEJO DIRECTIVO 21





CONSEJO DIRECTIVO





CONSEJO DIRECTIVO



CONSEJO DIRECTIVO 25





CONSEJO DIRECTIVO



CONSEJO DIRECTIVO 27





CONSEJO DIRECTIVO



ARTÍCULO 3 Declaratoria de confidencialidad y presentación Plan Financiero Grupo ICE 2024 (Confidencial)

Hace uso de la palabra la señora Teresita González para indicar: *El siguiente tema está compuesto de dos partes, la primera es la solicitud para declarar confidencial por un plazo de cuatro años, el Plan Financiero Grupo ICE, requerimiento que es remitido por la Presidencia Ejecutiva mediante carta 0060-517-2023 del 30 de noviembre de 2023.*

Se tiene para ello una propuesta de acuerdo, que tiene los considerandos de respaldo y el por tanto indica: Declarar confidencial, por un plazo de 4 años, el Plan Financiero Grupo ICE 2024 y las metas financieras plurianuales Grupo ICE 2024-2028, y consecuentemente las cifras y porcentajes insertos en la parte dispositiva del acuerdo de aprobación, asimismo posteriores actualizaciones que se hagan de éste, por lo que está prohibida su reproducción, diseminación y otro uso, o la toma de cualquier acción con base en esta información por terceros (personas o entidades), en aras de garantizar intereses estratégicos, comerciales y de competencia de nuestra Institución. 2. Los componentes de carácter público que están inmersos en el Plan Financiero Grupo ICE 2024 y en las metas financieras plurianuales Grupo ICE 2024-2028, a saber, gastos corporativos relacionados con Centros de Servicio y Gestión Administrativa totales, propios de las áreas soporte del Instituto, las partidas de remuneraciones propias del negocio Telecomunicaciones del ICE o de RACSA, la información del Sector Electricidad, de la CNFL S.A y de Gestión de Cobro Grupo ICE S.A. debe entregarse en caso de ser requerida. 3. Prohibir expresamente la entrega parcial o total de la información declarada confidencial mediante el presente acuerdo, salvo disposición constitucional o legal en contrario, para las entidades públicas indicadas en el artículo 35 inciso c) de la Ley 8660 o cuando así se disponga por acuerdo emitido por este Órgano Colegiado. 4. Autorizar al señor Gerente General y al señor Gerente de Finanzas, quienes deben atender requerimientos de información solicitados por la auditoría externa, entes financieros nacionales e internacionales y reguladores locales, entre otros, a suministrar cuando así lo estimen procedente, la información declarada confidencial mediante este acuerdo y cualquier documentación de soporte relacionada. 5. Instruir al señor Gerente General y al señor Gerente de Finanzas, para que definan las áreas o personal en la organización, que pueden tener acceso a la información declarada confidencial en este acuerdo y al Gerente de Finanzas definir las medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas razonables, para proteger la información declarada confidencial en el presente acuerdo.

Se está solicitando como firme para poder conocer la exposición que a continuación se va a realizar.



CONSEJO DIRECTIVO

30

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 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:

A. CONSIDERANDO QUE:

1. *La Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, N° 8660, en el artículo 35 establece la facultad del Consejo Directivo de declarar confidencial la información relacionada con las actividades en competencia del ICE y sus empresas, que sea calificada como secreto industrial, comercial o económico, cuando, por motivos estratégicos, comerciales y de competencia, no resulte conveniente su divulgación a terceros, así como la facultad del Consejo Directivo para emitir la declaratoria de confidencialidad.*
2. *La Ley de Información No Divulgada, N° 7975, en su artículo 2 protege la información no divulgada referente a los secretos comerciales e industriales que guarde, con carácter confidencial, una persona física o jurídica, para impedir que información legítimamente bajo su control sea divulgada a terceros, adquirida o utilizada sin su consentimiento por terceros, de manera contraria a los usos comerciales honestos, en el tanto la misma sea secreta, se hayan adoptado medidas razonables y proporcionales para mantenerla secreta y tenga valor comercial.*
3. *El Decreto Ejecutivo N° 35148, Reglamento al Título II de la Ley N° 8660, prevé en el artículo 9 la posibilidad de establecer, entre otras, las acciones específicas y generales que se consideren convenientes para proteger la información que cumpla los requisitos legales para ser calificada como confidencial.*
4. *La Política Corporativa de Confidencialidad permite que el ICE, en el desarrollo de sus actividades o servicios en competencia, identifique la información de naturaleza confidencial, cuyo acceso, entrega, uso, divulgación o revelación a terceros no autorizados sea improcedente, de conformidad con garantías constitucionales, leyes especiales aplicables y actos administrativos mediante los cuales se le otorga ese carácter.*
5. *La citada Política en el apartado 6.3.3 inciso i) sub inciso 2) establece que son confidenciales, los informes periódicos de ejecución y seguimiento derivados de temas previamente declarados confidenciales.*
6. *El giro empresarial del Negocio de Telecomunicaciones y Radiográfica Costarricense S.A. (RACSA) se enmarca en un mercado de actividades y servicios que se desarrollan bajo esquemas de libre competencia, por ende, parte de la información merece un tratamiento especial, en el tanto califique como secreto comercial, industrial o económico y por motivos estratégicos,*



comerciales y de competencia, no resulta conveniente su divulgación a terceros, toda vez que podría colocarlas en desventaja competitiva.

7. *La apertura de mercado y régimen de competencia, entorno en el que se desenvuelve el Negocio de Telecomunicaciones del ICE y RACSA, exige un manejo cuidadoso de la información, en tanto puede constituir un elemento estratégico para asegurar ventajas competitivas frente al resto de los operadores del mercado, de ahí la importancia de contar con estrategias estrictas para garantizar la protección de sus secretos comerciales o económicos contra toda revelación que pueda ser perjudicial.*
8. *La información concerniente al Negocio de Telecomunicaciones del ICE y RACSA, contenida en el Plan Financiero Grupo ICE 2024 y metas financieras plurianuales Grupo ICE 2024-2028, merece un tratamiento especial, pues, como lo establece la Ley N° 8660 en el artículo 35, constituye secreto comercial y/o, económico y por motivos estratégicos, comerciales y de competencia, no resulta conveniente su divulgación a terceros, dado que su conocimiento por parte de la competencia o de otros que la utilicen en contrario a usos comerciales honestos, podría colocar al ICE y en desventaja competitiva por el valor comercial que posee.*
9. *La Estrategia Corporativa provee un marco de acción para el ICE y sus empresas, en el cual el cumplimiento del Plan Financiero Grupo ICE es un objetivo estratégico. La formulación del Plan Financiero del Grupo ICE, en concordancia con la formulación del presupuesto anual y en alineamiento con las orientaciones estratégicas, busca mantener el equilibrio económico en todos los niveles del Grupo.*
10. *El Plan Financiero es la base para llevar a cabo el ejercicio permanente de seguimiento a los indicadores financieros y apoyo a la toma de decisiones, y por tal razón, en él se establecen metas, específicamente para los Negocios Electricidad y Telecomunicaciones del ICE, para las empresas subsidiarias y para el Grupo ICE como un todo. Estas metas son definidas con base en premisas y supuestos que en buena parte derivan de los planes estratégicos, comerciales, de mercadeo y de inversión de cada empresa y negocio. Mantener la ruta, revisar periódicamente el plan, anticipar acontecimientos, actualizarlo, mantener el control y seguimiento y ejecutar las acciones correctivas necesarias para el mejoramiento continuo de los procesos, es fundamental para la toma de decisiones y el logro de los objetivos propuestos.*
11. *El Plan Financiero contiene cifras detalladas sobre las proyecciones y metas de las partidas que lo integran, a saber, los ingresos, costos y gastos de operación de cada negocio y empresa, márgenes de utilidades, rendimiento sobre el activo e índices de endeudamiento. En este también se detalla el ingreso y costo financiero (producto de las operaciones financieras existentes), el efecto de las fluctuaciones por tipo de cambio y el resultado (excedente o déficit) neto.*



12. *En cuanto a las metas financieras plurianuales 2024-2028, éstas tienen como base las cifras establecidas en el Plan Financiero Grupo ICE 2024, por que requieren también ser declaradas confidenciales.*
13. *El detalle cuantitativo y cualitativo que se evidencia en el Plan Financiero y en las metas financieras plurianuales, en relación con el Negocio Telecomunicaciones del ICE y RACSA, no es conveniente que sea divulgado a terceros por las siguientes razones:*
 - a) *Podrían ser la base para hacer estimaciones sobre la estructura de costos del negocio.*
 - b) *Realizar análisis de la situación y resultados financieros del negocio y la empresa.*
 - c) *Realizar proyecciones de diferentes variables financieras, con base en los indicadores que relacionan los principales rubros y partidas de los estados financieros presentados en el informe.*
14. *De no protegerse adecuadamente la información citada puede ser utilizada por terceros, especialmente competidores para obtener de ella elementos que les brinden ventajas competitivas en el mercado con el impacto comercial respectivo sobre el negocio de telecomunicaciones en general. El conocer la estructura de costos permitiría a los competidores contar con elementos que podrían utilizar estratégicamente en una guerra de precios, pues sabrían de antemano los márgenes de utilidad del Negocio Telecomunicaciones del ICE y RACSA e identificar hasta qué punto sería posible reducir sus precios. Adicionalmente los competidores podrían tener las siguientes ventajas:*
 - a) *Adelantarse a las estrategias de desarrollo de los servicios referidos a telecomunicaciones.*
 - b) *Mejorar sus estructuras de costos.*
 - c) *Diferenciación de sus servicios con base en información sobre gastos e inversiones, entre otros, propios del Negocio Telecomunicaciones (ICE y RACSA).*
 - d) *Especialización en mercados actuales y otros no atendidos.*
 - e) *Oportunidad de desarrollar planes estratégicos propios y focalizados para atacar las debilidades del ICE; con base en los resultados de indicadores del Negocio.*
15. *Las ventajas competitivas señaladas, en detrimento del Negocio Telecomunicaciones y RACSA, conllevaría a:*
 - a) *Eventual pérdida de participación del ICE y RACSA en el mercado nacional.*
 - b) *Disminución de los ingresos por la pérdida de clientes.*
 - c) *Precios menos competitivos.*
 - d) *Oferta de servicios tardía por la anticipación de la competencia en el mercado.*



16. *El Plan Financiero Grupo ICE 2024 y las metas financieras plurianuales Grupo ICE Estrategia 2024-2028, contienen componentes financieros específicos que pueden considerarse de carácter público, los cuales están inmersos en los rubros de costos y gastos del Estado de ingresos y gastos del Negocio Telecomunicaciones del ICE y de RACSA, tal es el caso de los gastos corporativos relacionados con Centros de Servicio y Gestión Administrativa, propios de las áreas soporte, los cuales son necesarios para su operación, así como las partidas de remuneraciones, para las cuales existen disposiciones constitucionales y legales en cuanto al suministro de información que, en caso de ser requerida por externos al Instituto y sus empresas, pueden identificarse por separado y suministrarse.*
17. *La información contenida en el Plan correspondiente al Grupo ICE 2024 (que integra los datos de Electricidad, Telecomunicaciones y subsidiarias) y en las metas financieras plurianuales Grupo ICE 2024-2028, debe protegerse con la declaratoria de confidencialidad, porque de lo contrario sería posible separar los datos por una operación aritmética, y se podrían inferir las cifras del negocio en competencia, lo que significa, que puede otorgarles ventaja a los competidores y acarrearle perjuicios a la Institución.*
18. *El inciso b) del artículo 35 de la Ley 8660 establece la facultad de declarar confidencial la información de aquellas actividades o servicios que se desarrollen bajo esquemas de libre competencia, por lo cual la información correspondiente al Sector Electricidad, Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. y Gestión de Cobro Grupo ICE S.A. es información de carácter público, por lo que se excluye de esta declaratoria. De ser requerida esta información por un tercero externo a la empresa, se podría brindar de forma separada, dado que los sistemas institucionales facilitan dichas salidas de información.*
19. *La Política Corporativa de Confidencialidad de la Información, en el inciso 6.3.3, establece que son confidenciales los informes periódicos de ejecución y seguimiento derivados de temas previamente declarados confidenciales. En este caso en particular tipifican como confidenciales todos los informes procedentes del Plan Financiero 2024 y metas financieras plurianuales 2024-2028, informes mensuales de seguimiento a las metas financieras presentados a la Alta Administración, Estrategia para la Sostenibilidad Financiera del ICE, entre otros. Lo anterior a excepción de los componentes de carácter público propios del Negocio de Telecomunicaciones y la información del Negocio de Electricidad que pueda estar contenida en los informes citados.*
20. *La declaratoria de confidencialidad de la información debe emitirse por un plazo de 4 años, con el propósito de evitar que, en el mediano plazo, terceros tengan acceso a información cualitativa y cuantitativa sobre la cual pueden inferir, en relación con la gestión operativa del negocio de Telecomunicaciones y RACSA, o bien, realizar proyecciones con base en información financiera incluida en el Plan Financiero.*



21. *Para la determinación del plazo que rige la condición de confidencialidad, se realizó un análisis por la Gerencia de Finanzas sobre la desviación estándar o dispersión de los datos (respecto de la media), asociada con la estructura de ingresos y gastos del Negocio de Telecomunicaciones. El análisis y valoraciones realizadas permiten concluir que el negocio de Telecomunicaciones mantiene una estructura de ingresos y gastos estable, durante periodos de tiempo de 4, 6 y 8 años, con una baja dispersión (tendiente a cero), lo cual revela una continuidad en la tendencia de los datos valorados, que son clasificados por función a nivel del Estado de Ingresos y Gastos con un importante nivel de desagregación, por lo tanto, resulta conveniente que el plazo de confidencialidad no sea menor a 4 años, dado que, de ser menor, permitiría la proyección de información con base en los datos que dejen la condición de confidencial.*
22. *El plazo por el cual debe mantenerse la confidencialidad consideró también la necesidad de brindar cautela y seguridad al manejo de la información, de proyecciones y análisis que quieran hacer terceros sobre las cifras, lo cual no lograría garantizarse en un plazo menor.*
23. *La Gerencia de Finanzas, mediante carta 1250-756-2023 del 24 de octubre del 2023, remitió a la División Jurídica el estudio técnico en el cual constan los argumentos que justifican declarar confidencial el Plan Financiero Grupo ICE 2024 y las metas financieras plurianuales Grupo ICE 2024-2028 y solicitó la emisión del dictamen legal que se requiere para la emisión de la citada declaratoria.*
24. *La Dirección Consultoría y Procesos Judiciales, mediante carta 261-487-2023 del 9 de noviembre del 2023, emitió criterio jurídico y concluyó que resulta viable jurídicamente otorgar la naturaleza confidencial al Plan Financiero Grupo ICE 2024 y metas financieras plurianuales Grupo ICE 2024-2028, haciendo la aclaración que la información relativa al negocio de Electricidad, los gastos totales del Programa de Alta Dirección y Gestión Administrativa y de la planilla de Telecomunicaciones, Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. y Gestión de Cobro Grupo ICE S.A. en caso de ser requerida por un tercero deberá ser suministrada.*
25. *La Gerencia de Finanzas, mediante carta 1250-780-2023 del 16 de noviembre de 2023, remitió a la Gerencia General la declaratoria de confidencialidad del Plan Financiero Grupo ICE 2024 y de las metas financieras plurianuales Grupo ICE 2024-2028 para que proceda con su respectivo trámite ante el Consejo Directivo.*
26. *La Gerencia General, mediante carta 5500-1531-2023 del 22 de noviembre de 2023, con fundamento en los argumentos brindados por la Gerencia de Finanzas y la División Jurídica, solicita a la Presidencia Ejecutiva gestionar ante el Consejo Directivo la declaratoria de confidencialidad del Plan Financiero Grupo ICE 2024 y de las metas financieras plurianuales Grupo ICE 2024-2028.*



27. *La Presidencia Ejecutiva con fundamento en los argumentos brindados por la Gerencia de Finanzas y la División Jurídica, solicita al Consejo Directivo declarar confidencial el Plan Financiero Grupo ICE 2024 y metas financieras plurianuales 2024-2028.*
28. *Es necesario tomar en firme el presente acuerdo, a efecto de garantizar desde ya la protección de la información contenida en el Plan Financiero Grupo ICE 2024 y las metas financieras plurianuales Grupo ICE 2024-2028.*

POR TANTO, POR UNANIMIDAD ACUERDA:

1. *Declarar confidencial, por un plazo de 4 años, el Plan Financiero Grupo ICE 2024 y las metas financieras plurianuales Grupo ICE 2024-2028 y consecuentemente las cifras y porcentajes insertos en la parte dispositiva del acuerdo de aprobación, asimismo, posteriores actualizaciones que se hagan de éste, por lo que está prohibida su reproducción, diseminación y otro uso, o la toma de cualquier acción con base en esta información por terceros (personas o entidades), en aras de garantizar intereses estratégicos, comerciales y de competencia de nuestra Institución.*
2. *Los componentes de carácter público que están inmersos en el Plan Financiero Grupo ICE 2024 y en las metas financieras plurianuales Grupo ICE 2024-2028, a saber, gastos corporativos relacionados con Centros de Servicio y Gestión Administrativa totales, propios de las áreas soporte del Instituto, las partidas de remuneraciones propias del Negocio Telecomunicaciones del ICE o de RACSA, la información del Sector Electricidad, de la CNFL S.A. y de Gestión de Cobro Grupo ICE S.A. debe entregarse en caso de ser requerida.*
3. *Prohibir expresamente la entrega parcial o total de la información declarada confidencial mediante el presente acuerdo, salvo disposición constitucional o legal en contrario, para las entidades públicas indicadas en el artículo 35 inciso c) de la Ley 8660 o cuando así se disponga por acuerdo emitido por este Órgano Colegiado.*
4. *Autorizar al señor Gerente General y al señor Gerente de Finanzas, quienes deben atender requerimientos de información solicitados por la auditoría externa, entes financieros nacionales e internacionales y reguladores locales, entre otros, a suministrar cuando así lo estimen procedente, la información declarada confidencial mediante este acuerdo y cualquier documentación de soporte relacionada.*
5. *Instruir al señor Gerente General y al señor Gerente de Finanzas, para que definan las áreas o personal en la organización, que pueden tener acceso a la información declarada confidencial en este acuerdo y al Gerente de Finanzas definir las medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas razonables, para proteger la información declarada confidencial en el presente acuerdo. Acuerdo firme.*



CONSEJO DIRECTIVO



CONSEJO DIRECTIVO 37

227





CONSEJO DIRECTIVO



CONSEJO DIRECTIVO

39

228





CONSEJO DIRECTIVO



CONSEJO DIRECTIVO 41





CONSEJO DIRECTIVO



CONSEJO DIRECTIVO 43

230





CONSEJO DIRECTIVO



CONSEJO DIRECTIVO

45

231





CONSEJO DIRECTIVO



CONSEJO DIRECTIVO

47

232





CONSEJO DIRECTIVO



CONSEJO DIRECTIVO

49

233





CONSEJO DIRECTIVO



Al ser las veinte horas con seis minutos se decreta un receso, el cual finaliza al ser las veinte horas con veintiocho minutos.

ARTÍCULO 4 Informe sobre lo acontecido en relación con los sistemas TDCar y Receta Digital

Hace uso de la palabra la señora Teresita González para indicar: *El siguiente tema es el informe sobre lo acontecido en relación con los sistemas TDCar y Receta Digital por parte de RACSA, el cual es elevado por la Gerencia General de dicha empresa mediante carta GG-2453-2023 del 30 de noviembre del año en curso.*

Este tema atiende el acuerdo tomado por el Consejo Directivo en la sesión 6602 del 14 de noviembre pasado y para realizar la exposición está disponible don Mauricio Barrantes.

Con la autorización de los señores Directores, ingresan a la Sala de Sesiones los señores Mauricio Barrantes Quesada, Gerente General de RACSA y Yandell Salazar, colaborador de dicha empresa.

La señora Diana Valverde procede a indicar: *Previo a que toquemos el tema por el fondo, nosotros como Consejo queríamos hacer la advertencia de que este tema no tiene una confidencialidad asociada en la documentación que tenemos recibida y por la naturaleza de lo que contiene el informe, vamos a posponer la presentación para que se haga la diligencia correspondiente del tema jurídico y comercial, para contar así con la debida confidencialidad de respaldo.*



Sobre el particular, el señor Mauricio Barrantes indica: *Es por un tema de la conformación de la Junta, tenemos unos criterios internos que estamos resolviendo, de la pertinencia o no de celebrar sesiones, que lo hemos comentado con don Erick.*

Al respecto manifiesta la señora Diana Valverde: *Nosotros conocemos la situación de los nombramientos, pero sí queríamos hacerle la advertencia para posponer la presentación por el tema de fondo que se maneja en el informe.*

El señor Mauricio Barrantes manifiesta: *Está bien, perfecto.*

Se retiran de la Sala de Sesiones las personas invitadas.

CAPÍTULO III TEMAS INSTITUCIONALES

ARTÍCULO 1 Presentación mensual sobre las acciones realizadas para mejorar la experiencia al cliente en las áreas de distribución y comercialización

La señora Teresita González en el uso de la palabra procede a indicar: *Entrando en el Capítulo III de Temas institucionales, el siguiente punto es la presentación mensual sobre las acciones realizadas para mejorar la experiencia al cliente en las áreas de distribución y comercialización, tema que fue elevado a este Órgano Colegiado por la Gerencia General mediante carta 5500-1609-2023 del 28 de noviembre del año en curso, con fundamento en la carta de la Gerencia de Electricidad 0510-1236-2023 del 02 de noviembre del 2023.*

Para realizar la exposición se encuentran disponibles don Roberto con sus Jefes de negocio.

Una vez autorizados ingresan a la Sala de Sesiones los señores Roberto Quirós Balma, Gerente de Electricidad, Ángelo Vargas Hernández y Agustín Murillo Fallas.

El señor Roberto Quirós procede a indicar: *Buenas noches, nada más para no tomar mucho tiempo, Ángelo y Agustín van a hacer la presentación.*

Toma la palabra el señor Ángelo Vargas: *Para esta ocasión vamos a presentarles las acciones de mejora en experiencia clientes asociadas al mes de setiembre. Dentro de las acciones de mejora podemos presentarles el avance que hemos tenido en temas de descuaje para el mes de setiembre, que tenemos una cantidad de kilómetros de 916,6 kilómetros de descuaje. Podemos ver respecto al mes de julio que fue el momento en que empezaron a entrar las cuadrillas -las 106 personas- que hemos incrementado en alrededor de un 60% la cantidad de kilómetros de descuaje por un mes; eso representa en términos promedio de todo el año un incremento del 23%.*

Esto va a ir incrementando mes a mes porque las habilidades de los grupos técnicos van incrementando, así mismo también, la forma en que estamos haciendo



la distribución; lo cierto es que podemos ver que pasamos de 560 kilómetros a 916 kilómetros mensuales; esto está dentro de los rangos esperados de las proyecciones que nosotros habíamos hecho y esto por supuesto tiene un impacto directo en la calidad del servicio al cliente y la disponibilidad.

En temas de luminarias, a la fecha hemos reparado 48 602 luminarias, en el mes de setiembre son 4 254, eso representa aproximadamente en 1,6% del parque total de luminarias y se han instalado 346 luminarias LED en nuevos puntos en donde no existía iluminación. Asimismo, dentro de las principales causas de averías que hemos tenido, el 65% está relacionado por flora, que es parte de las acciones que están dirigidas a esta causa; un 15% de causas no identificadas asociadas a que cuando el técnico va al sitio no encuentra en la causa raíz del problema. Normalmente está asociado a alguna ave, alguna rama, algo que ellos no pudieron detectar, sino que se dio en el momento propiamente de la falla que ellos no estaban presentes y otro 20% asociado a otras causas.

Estos son los indicadores del mes de setiembre de los circuitos con mayor afectación en DPIR, en elaboración promedio las interrupciones vemos que el circuito que tuvo mayor afectación fue Río Claro-Golfito 4,58, Palmar Norte 4,57 y Toro-Laguna 4,19, Garita-Atenas y Turrialba-Volcán. Cada uno de ellos tienen algunas particularidades, por ejemplo, en el caso de Turrialba-Volcán, es un circuito que está en un nivel de tensión de 13,8, entonces cuando este circuito sale no tenemos o no podemos respaldarlo porque nuestras líneas están a 34 519,9 es decir, es un circuito muy radial. Hemos estado buscando otras formas de cómo poder minimizar sobre todo las causas que provocan las salidas en este sector.

Otros circuitos como Toro-Laguna, esa es una topografía un poco adversa, las acciones también, yo aquí les presenté los circuitos, pero también detrás de eso hay una serie de acciones que estamos haciendo para poder sacar estos circuitos de esas causas. Tenemos también el tema de instalación de re-conectores, para el mes de diciembre tenemos una instalación de un reconector en uno de estos circuitos y en el acumulado podemos ver que los circuitos con mayores indicadores son Toro-Laguna, Isla Venado, Palmar Sur, Cóbano-Pochote y Río Claro-Chacarita.

Algunos de los elementos importantes es que estos circuitos que ya tenemos identificados en el acumulado -que son los que tienen mayor- no han vuelto a repetir en los siguientes meses; porque fue esto, en el primer y segundo trimestre fue donde tuvieron la mayor cantidad, empezamos a detectarlo, empezamos a desarrollar acciones y en estos meses siguientes no han vuelto a salir dentro de los circuitos con mayor afectación. Por el lado del DPA, que es la duración promedio de la avería, en el mes de setiembre lo que tenemos es que el circuito Garita-Parrita, Río Macho-El Llano, Toro-Los Ángeles, Palmar Norte-Isla Chira, son los circuitos que han tenido una mayor duración en el promedio de las averías, promedio por ejemplo en el caso de Río Macho-El Llano, que es un circuito que tiene una particularidad, a pesar de que sale acá como los circuitos más altos y que cada uno de ellos tienen una condición parecida, son circuitos que tienen indicadores muy buenos en temas de DPA, pero salen ahí porque como tienen tan pocas averías, la avería que sale es la que representa el promedio de todo el año.



¿Qué quiere decir esto? Que realmente fue una sola avería, pero tuvo 6,25, entonces, como no la puedo promediar con otras, ese es el valor y sale muy alto; esa es parte de las particularidades que se tienen. Otro ejemplo, en el caso de Cóncavas-Celeste, como estos indicadores tienen relación con la cantidad de clientes afectados, los circuitos con muy pocos clientes, con mucha extensión y con pocas averías, tiene DPA muy alto porque la avería que sale es la que representa la situación; entonces el DPA por eso hay que saber interpretarlo bien, porque si no podría tenerse la percepción de que son circuitos que están mal y realmente es esa particularidad.

En temas de acciones de los mejores circuitos que tenemos por otro lado, son los circuitos, en el acumulado Coyol-Ceibos, como podemos ver respecto al año 2022, llevamos 0 averías en todo el año, una mejora de un 9%, Coyol-Dos Pinos, Coyol-Multitenant, Coyol-Pórtico, Leesville-Industrias, Poás-Panduit, Cóncavas-Río Macho, Coyol-Propark, Naranjo-Barranca y Poás-Coyol son circuitos que están dentro del top a nivel de los 152 que tenemos nosotros que como vemos sus indicadores todos están por debajo de los 35 minutos anuales.

En cuanto a la gestión de las mediciones AMI, para esta oportunidad les traemos cuál es el promedio por región de medidores que sí conectan, podemos ver que en todas las cuatro regiones, en la Región Central, Brunca, Caribe, Huetar y Chorotega andan por encima del orden del 99%, 99,93 por ejemplo Central que era la región que teníamos más bajo hace unos meses -cuando les empezamos a presentar estos eventos- 78, 85 y ya estamos en el orden; es más, ahorita esta es la región que tiene el mayor índice de conexión en mediciones AMI, 99.93 y de las regiones la que tiene la menor es de un 99.14; es decir, que andamos en el orden del 0.9 de conectados o medidores no huérfanos, cuando los mismos proveedores lo que nos ofrecían era entre el 1.5 y el 3% es decir, hemos optimizado mucho más, inclusive lo que los mismos proveedores nos sugerían a nivel mundial de cuánto anda la cantidad de medidores nuevos que conectan, eso es una muy buena noticia.

Acciones en temas de gestión de pérdidas, hemos hecho una serie de acciones de integración con respecto a las regiones en cuanto a identificar los puntos críticos a nivel país -lo tenemos claro- el sector de Puntarenas, el sector de Limón, entonces las acciones que se han hecho es unir de parte de todas las regiones equipos de trabajo para implementar acciones masivas que puedan impactar directamente el tema de los hurtos ilícitos y por ende la recaudación. Esas son acciones que estamos desarrollando con recurso propio, pero de camino viene ya una gestión que fue aprobada por la Gerencia de Electricidad hace unos meses, en el tema de la incorporación de 16 cuadrillas que van a estar especializadas en el tema de ilícitos y nos estamos enfocando sobre todo en máxima demanda que es donde está la mayor cantidad de afectación. Cada uno de estos grupos hacemos acciones que son coordinadas con Fuerza Pública, OIJ, con el fin de poder hacer un abordaje integral de todos los sitios y sin perjuicio de los compañeros que lo estaban atendiendo.

Para ampliar toma la palabra el señor Roberto Quirós: Con ese tema de las pérdidas, lo vamos a ver en el Informe de gestión en febrero; el indicador este año ha ido aumentando mucho; este año ha sido un año atípico en el momento en que



hemos estado viendo, tomamos cerca de tres meses de planteamiento para desarrollar este proyecto, porque íbamos a ocupar desarrollar una logística que nos permitiera: número uno proteger a los compañeros que están yendo a manejar el ilícito, porque muchas comunidades se tienen grupos organizados y además queríamos evitar que en una misma región tuviéramos gente manejando la región. Evitar tal vez que fuéramos a tener algún foco con algún compañero ahí que estuviera tratando de amañar algo. Otra de las complicaciones era poder asegurar los vehículos para poder atender todas estas necesidades y en eso debo ser muy honesto; nos costó mucho asegurar los carros y todavía no hemos podido comprar carros, no han podido llegar; entonces, es hasta setiembre es que realmente ya empezamos a ver las acciones.

El 2023 en cuanto a pérdidas, el indicador que nos habíamos propuesto no se va a cumplir, pero ya con este abordaje que se está haciendo para este último semestre, para el próximo año este es un programa que se va a sostener para los próximos dos y ojalá los próximos tres años, sosteniéndolo si logramos realmente conseguir y es algo que para asegurarlo, en mis metas de desempeño se replanteó, que en mis metas desempeño, esté en las de Ángelo y esté en las de Agustín, que esté en los Niveles 1, con cantidad de inspecciones mínimas que tienen que hacerse al año y con la cantidad mínima de ilícitos que deben encontrarse. Reconozco que este año no lo voy a cumplir y me adelanto a enero-febrero, pero es que, en la programación, el abordaje ha sido muy muy amplio, ahí va Fuerza Pública, estamos trabajando con CNFL, incluso para que su personal nos trabaje algunos puntos como en Esparza, algunos casos en donde podamos irnos complementando.

Continúa el señor Ángelo Vargas: Adiciono que como la meta es porcentual y estamos creciendo en algunas zonas hasta en el orden del 7%, es una carrera como de nunca llegar, porque podemos recuperar más, pero como el porcentaje crece, se convierte en un valor más amplio; no obstante, en términos de energía recuperada, no vendida, hemos incrementado la recuperación de energía respecto al año pasado, pero en términos porcentuales es lo que ya mencionaba Roberto. Si comparamos en términos de energía, sí ha habido una mejora respecto al año pasado en el tema de energía recuperada por no facturada por hurtos.

En cuanto a obras de desarrollo esto es una muestra de lo que ha sucedido solamente en el mes de setiembre, se construyó la obra de Guatuso, esto es un tema de reforzamiento, fueron 1,18 kilómetros que benefician a alrededor de 1 960 clientes y es una obra que tiene un impacto directo en la zona porque además de eso es una extensión en temas de trifásico. En cuanto a temas de acciones de obras de desarrollo, se desarrollaron dos obras en el sector de Puntarenas y además de eso también estamos haciendo intervención en parques infantiles a solicitud de don Roberto, en donde tenemos zonas muy vulnerables; entonces estamos entrando a esas zonas para iluminarlas y promover el deporte, la seguridad en las personas. No solamente estamos atendiendo lo que es vía pública, sino que ya estamos atendiendo algunos sectores en donde las comunidades nos han comunicado o nosotros mismos hemos visto que, son zonas en donde hay un aporte importante a la sociedad.



CONSEJO DIRECTIVO

56

Esto es solamente uno de esos ejemplos, Roble -muy significativo para nosotros- en esa zona que podamos tener esta iluminación, esta es una obra importante que se desarrolló en el mes de setiembre y fue las mejoras en Isla Venado, hubo una intervención de parte de los grupos de distribución, de la parte subterránea pero también de esto aprovechamos e involucramos a los compañeros de Telecomunicaciones, de modo tal de que, en esta labor de la instalación de este conductor sumergible, también pudieran hacer la inclusión de fibra óptica. Se aprovechó e hicimos el trabajo en conjunto, nosotros hicimos todo el proceso de contratación y en esa etapa ellos entraron y pudieron también instalar su conductor.

Hay un aporte de parte de la Gerencia de Electricidad de 167 millones de inversión que benefician a 375 personas en dicha isla. Una de las zonas que también hemos mencionado en otras oportunidades, que eran los que tenía un alto índice de PIR, también aquí una acción concreta de mejora directamente a esta situación. Otras acciones relacionadas tenemos algunos otros desarrollos en Isla de Chira, en cuanto a un atracadero que estamos gestionando con el INCOP de modo tal de que podamos tener un desarrollo en esta zona. En temas de Monteverde, se están trabajando una parte socio ambiental; en temas de iluminación especial para conservación de la fauna de la zona; también estamos trabajando en el tema de iluminación y en el tema de la construcción del Hospital Monseñor Sanabria, estas son acciones ya concretas en este mes y en el sector también de Playa Hermosa, se están haciendo inspecciones en el proyecto de electrificación, esto es en conjunto con el tema de INDER.

Acciones en temas de gestión de servicio regulado, estamos desarrollando, implementando de forma masiva el tema de los servicios integrales, eso es una solución muy ágil que se le da a las comunidades, sobre todo en zonas en donde no han tenido servicio eléctrico; llegamos con una solución directa y lo que queremos es llegar para que nada más se conecten a su instalación interna, de modo tal de que no tengan que preocuparse por la gestión, por el trámite, por la aprobación; esto agiliza muchísimo inclusive para este mes hicimos otra acción diferente y fue que estamos llegando hasta el medidor, ya le estamos instalando el medidor, que en buena teoría esto es también responsabilidad del solicitante; pero no, estamos ahí, lleguemos con la agencia y ya hemos llegado con la agencia al sitio y ahí mismo les hacemos la documentación a las personas para que no tengan que desplazarse a la agencia más cercana, que ojalá esté 20, 30 o 40 kilómetros, si no que ahí mismo hace una solicitud y ahí mismo se les firma el contrato y ese mismo día se les deja energizado el servicio.

Hay acciones también en conjunto con el Colegio Federado, que nos han estado apoyando muchísimo y esto en el tema de las zonas indígenas en busca de una solución amplia, porque ya hay parte de solución pero todavía falta el otro paso y es cómo hacer con el tema de la aprobación de ese ingeniero; entonces, hay una serie de acciones que ya tenemos una mesa de trabajo con el Colegio Federado, ha sido muy productivas y estamos buscando soluciones para el tema de la tramitología y también ampliarlo a zonas vulnerables personas o familias muy pobres que nunca van a instalar el servicio cuando se les pida el requerimiento del ingeniero, entonces son acciones concretas específicamente del mes de setiembre.



A continuación, toma la palabra el señor Agustín Murillo: *Para continuar con las acciones desde el punto de vista de la División Transmisión, continuamos con la misma línea y estructura que hemos visto en meses anteriores; aquí estamos con el mes de setiembre y en eso si quisiera hacer una salvedad de que bueno, tomando en consideración algunos aspectos que se nos mencionaron en la presentación anterior, en el próximo mes estaríamos viendo ya temas un poco más por profundos en el aspecto del sistema de comunicaciones -que ahí quedaron algunas dudas- no obstante, para la fecha en que vinimos a presentar la vez anterior, ya habíamos entregado el informe correspondiente a setiembre, entonces por eso lo vamos a ver.*

En cuanto a la atención de clientes este fue un mes muy exitoso, pudimos tener todas las reuniones con los clientes de alta atención que se tenían programados, resaltamos que se firmó el contrato de conexión de la subestación Florencia, que se inició ya con la parte operativa de un nuevo contrato de mantenimiento con la empresa INTEL; en esto resaltar que se hace a través de la figura de venta de servicios no regulados e INTEL es un cliente muy valioso y que por años hemos tenido la oportunidad de brindarle el servicio de soporte, mantenimiento y operación de sus equipos de alta atención en la subestación de Belén. Aquí se hace cita de algunos de los trabajos que se hicieron desde la óptica de no regulados también, no solo para INTEL -como les citaba- sino también para HOLCIM, para Azucarera El viejo, Arcelor Mittal, JAPDEVA, etc.

En el apartado del sistema de la red de comunicaciones y acciones de ciberseguridad, citamos el tema y resaltamos que se subsanaron documentos para estar en una condición de acreditables en la norma 27 001. El tema de los medidores que ya lo habíamos mencionado, se encontró en uno de los simulacros de apagón digital que se hizo con la gente del DOCSE, que los medidores nuestros en subestación se podían convertir en esos ojos y en una red alterna para que el DOCSE tuviera visibilidad de toda la red eléctrica y en caso de que fallara la red normal con la que ellos adquieran los datos; se está trabajando muy duro en conceptualizar el proyecto tanto de modernización como para completar toda la red de medidores y brindar esa esa plataforma de respaldo para que el DOCSE tenga la visibilidad completa.

En cuanto al plan de mantenimiento se le da continuidad a lo que se tenía previsto, seguimos en un porcentaje semejante a todos los meses, siempre se nos quedan -como les he citado- se nos queda un porcentaje, una cantidad de actividades que no se desarrollan, precisamente porque dentro de los planes de trabajo se considera la posibilidad de dejar hacia los últimos meses del año el completar todo el plan de mantenimiento de alguna manera y además de que surgen por un lado las averías y por otro lado, también la atención de servicios no regulados, que eso se programa a inicios de año cuando se establecen los planes de trabajo de las diferentes cuadrillas, entonces por esa razón es que siempre va a haber un rezago pero van a ver al final del cierre del año que se va a hacer el esfuerzo para cumplir con todas las actividades de mantenimiento programadas que se tenía.



Para citar algunas, en subestación Angostura se trabajó en mantenimientos programados sobre los módulos de 34.5 kV; en subestación en General, se dañó un mecanismo de operación de uno de los interruptores, se programó y se hizo todo el trabajo completo de atención de ese interruptor y en la subestación Moín igual, se hicieron trabajos durante ese mes pero se le dio continuidad también a una actividad no programada que ya habíamos mencionado anteriormente que era sobre el hilo guarda de la línea Tejona- Peñas Blancas y sobre ese hilo guarda hubo que hacer un reemplazo de varios kilómetros por un tema de condición de los empalmes y en cuanto a los diferentes proyectos, aquí se muestra, el gestor nacional de protecciones, eso es un sistema que ahí hemos venido mencionando a través de los meses.

Se sigue avanzando de acuerdo con lo que se estipuló en el contrato, eso lo que va a permitir es tener una plataforma única de acceso a las protecciones del sistema de alta atención brindando condiciones de seguridad de ciberseguridad más bien y brindando también una versatilidad, facilidad y eficiencia en el acceso a la lógica de estos equipos. Se continúa con el reemplazo de los bancos de baterías, se esperan concluir a finales del año que recordemos que esos son los que nadie sabe ni que están pero que cuando llegan las averías si no están presentes se nos quedan las protecciones ciegas y después vienen esos eventos que a veces son medios mediáticos. Se continúa con la automatización del control de acceso a subestaciones, ahí se ve el avance 70 puntos de acceso de los 120 que se tienen previstos instalar y el tema de instalación o reactualización de servidores para la parte de los sistemas SCADA y en cuanto a las conclusiones avanzamos y se hace un resumen de lo que hemos mostrado anteriormente donde también queremos destacar los avances en materia de ciberseguridad y en la ejecución de proyectos de parte de la División.

Toma la palabra el señor Henry Guevara: Me hubiera gustado ver un poco más de explicación de un tema que usted trató, de ciberseguridad que es la 27 001. Decir eso es bastante amplio y lo que usted dijo es que se hicieron las medidas necesarias para la implementación de la 27 001. Esas medidas necesarias son bastantes, es un mundo completo que no creo que ustedes los hayan abarcado, porque yo he visto deficiencias en equipos de transmisión, en redes SDH que utilizan ustedes para hacer contingencia precisamente, pero la 27 001 es muy amplia. Me hubiera gustado tal vez ver un informe, para ver qué acciones de la 27 001 están ejecutando -porque todas- le comento que son bastantes.

Responde el señor Agustín Murillo, indicando lo siguiente: Efectivamente, usted tiene razón y así vamos a preparar o estamos preparando el informe que como les digo, a raíz de los comentarios de la sesión anterior ya profundizamos sobre todo en una primera etapa, en el conocimiento de la red de comunicaciones y adicionalmente, ahí vamos a traer por las instrucciones que se nos han dado, los compañeros del DOCSE; porque ahí hubo tal vez algún mal entendido en cuanto a los equipos de SDH -que no son nuestros- son del DOCSE; ellos van a venir a explicarles todo el asunto.



En cuanto al tema de la implementación de la norma, vamos a incluir la información en estos informes que se están entregando; no obstante también y ahora es parte de la próxima sesión, pero de una vez me adelanto, una invitación muy cordial para que visiten nuestro NOC, para que lo visiten y conozcan también toda la infraestructura que se implementa en la División Transmisión, para asegurar precisamente esa continuidad de servicios que se requiere para nuestros clientes; donde sí puedo decirles que, incluso en el tema de la norma ya desde hace bastante tiempo se ha venido trabajando en una condición de llegar a ser acreditables, no necesariamente pagar la acreditación, es lo que se ha visualizado y ahí el equipo nuestro del tema está deseoso más bien de que se les brinde la oportunidad de poderles explicar los detalles y además de ser examinados en mucho detalle por todo ese aspecto, más bien cuando ustedes tengan el gusto bienvenidos.

Toma la palabra el señor Roberto Quirós para indicar: En el siguiente informe que se envió ya se atiende el tema de SCH y el próximo mes viene además Rodrigo Chacón, que no sé si usted recuerda, usted lo conoció en el DOCSE, para que él amplíe sobre esta parte don Henry.

Interviene la señora Ileana Murillo para manifestar: Viendo esa presentación mensual sobre los avances para mejorar la experiencia a los clientes, tengo que felicitarlos, esto de llevar electricidad a esos lugares como el Roble, de ir y llevar la agencia adonde están las personas, toda esa simplificación de trámites que ustedes están haciendo, de tanto papeleo y salarios que estamos nosotros ahorrando, como también el beneficio que se le está llevando al cliente, eso es para reconocerles. Realmente los felicito porque es una iniciativa excelente, es excelente que ustedes hagan eso, porque he visto casos en donde andan cambiando medidores y la gente tiene que andar corriendo y viendo a ver cómo hace toda esa instalación, contratar a alguien y he visto las personas con esas carreras y ver lo que ustedes están haciendo, realmente los felicito. También felicitaciones y gracias por todo lo de la gira y le tomamos la palabra para irnos a ver todo lo que es la transmisión.

Al respecto indica el señor Agustín Murillo: Una visita tal vez a la subestación San Miguel, porque ahí podremos ver cómo dicen, de cerca los equipos de alta tensión y ahí está ubicado el NOC de comunicaciones; entonces ese es el mejor lugar para empezar a ampliar este tema, cuando tengan gusto.

El señor Marlon Arguedas toma la palabra para indicar: Tengo dos consultas, la primera va orientada al tema del personal; al final nos mencionan que las cuadrillas de transmisión que utilizamos para atención de mantenimiento tienen una doble función natural para la parte de brindar servicios no regulados y existe un porcentaje de mantenimientos que no logramos alcanzar.

Al final eso también arroja una luz de que no tenemos el recurso al 100% para cumplir con lo que planificamos de mantenimiento y quisiera saber si realmente se ha revisado esa capacidad que tenemos en este momento; aunado a que yo sé que hay varios temas que van muy de la mano, el tema de descongelamiento de plazas, el tema de ordenamiento; pero saber si en algún punto estamos desgastando -digámoslo así- un poco de más ese personal, que veamos



CONSEJO DIRECTIVO

60

posibilidades de mucho movimiento en el personal de mantenimiento de transmisión.

Responde el señor Agustín Murillo indicando: Sí, efectivamente y voy a empezar con un dato histórico, en la División Transmisión en el año 2013 eran 1 100 funcionarios, hoy somos 450 funcionarios. Eso nos da una dimensión de cómo se fueron diezmando los grupos técnicos, porque no fue solo en la parte administrativa; no obstante, el esfuerzo de las personas que trabajan allí, de los técnicos, ingenieros, siempre sobrepasó esa camisa amarilla para dar la tarea.

Creo que es una oportunidad muy valiosa que usted me abre, para darle las gracias por la oportunidad que nos dieron de reponer las plazas de la gente que se iba este año, porque han sido bastantes y no fue solo que las pudimos reponer sino más bien que, con las sabías instrucciones también de don Roberto, nos enfocamos a hacer la reposición en las áreas técnicas, incluso en usar y estirar el presupuesto de la mejor manera, para que a veces una plaza que podía ser de un profesional, lo pudiéramos convertir en dos técnicos más, para llevarlos al campo y seguir dándole la atención que requiere el sistema y obviamente nuestros clientes.

Efectivamente el personal en algunas áreas, cito para ejemplificar un caso, yo me encontré una subestación Río Claro con solamente una persona para mantenimiento de todas las especialidades de la subestación, de protecciones y era imposible pensar que una persona sola, empezando que, por un principio de seguridad, cuando se interviene un equipo de alta tensión, no lo hace una persona sola, porque hay que preservar y salvaguardar la vida de esa persona.

Se han hecho los ordenamientos como les decía, gracias a esas oportunidades que ustedes nos han brindado se ha logrado y conforme ha avanzado con el apoyo de la Gerencia, de don Melvin; están llegando las personas, la gente está muy entusiasmada, se está entrevistando a técnicos, se están entrevistando ingenieros y en estos días que he estado en algunas giras, la gente felicita y envía agradecimientos a toda la Administración Superior; porque vieron el cambio, se está haciendo el esfuerzo, creo que ahí no termina. Posiblemente conforme vayamos abarcando y conforme crezca el sistema porque la realidad es que, si se logran concretar los planes futuros, de las 70 subestaciones que tenemos hoy en día se pueden fácilmente convertir en los próximos cuatro años en 75 a 78 subestaciones y ahí vamos a necesitar también ese apoyo para garantizar el personal de la atención necesaria y completa a nuestro sistema.

La figura de servicio no regulado siempre históricamente ha sido muy pequeña para la División Transmisión; recordemos que los potenciales clientes que nos buscan para atender equipos de 230 mil, 138 mil, no son muchos, pero también conforme crece la oportunidad para que vengan nuevos generadores privados, para que lleguen nuevas empresas o se conviertan en clientes de alta tensión; también se abren más puertas para que esta actividad crezca. En eso nos hemos apoyado mucho a través del favor que nos brinda la Gerencia de Electricidad, en la Dirección de servicios no regulados, incluso con personal contratado bajo la modalidad de proyectos para atender algunas de estas actividades.



Es un tema que efectivamente es como usted lo dijo, tiene la apreciación correcta, la gente en algún momento se sintió sobrecargada pero ante todas estas oportunidades que han dado, nos han motivado a las personas para seguir dando esa milla extra, de hecho a lo interno de la División hemos estado preparando y circulando unos vídeos de la gente dando testimonios sobre cómo se sienten y solo se reciben felicitaciones y agradecimientos; el compromiso es nuestro y don Roberto lo sabe, que yo llego a pedirle siempre y entiendo todas las condiciones y lo que nos cuesta, pero también lo estamos considerando para poder cumplir tal y como usted lo indica.

Para ampliar indica el señor Roberto Quirós: Parece increíble, dentro del ordenamiento hay casos que han tenido ascensos o incrementos un poco más fuertes que otros, pero hay técnicos que lo que han recibido son siete mil colones de aumento, y esos siete mil colones a ellos, lo que les dice es que la Administración los está apoyando y que ya ahora sí hay una línea que ellos ven como real y no importa qué tan desgastados estén -no son solamente los técnicos don Marlon- los equipos de cadena de abastecimiento, por ejemplo, trabajan sábado y domingo aunque son horarios de lunes a viernes. Los equipos de todo el ICE porque esto no es solamente electricidad, de todo el ICE, los abogados de la División Jurídica, los financistas de la Gerencia de Finanzas, todos están sobrecargados y cuando vemos los resultados financieros, ustedes ven el costo del aumento en la planilla de Electricidad, mucho es extras. A los técnicos usted les reconoce siete mil colones y para ellos eso es un incentivo suficiente, porque saben que solamente los técnicos de transmisión pueden ir a atender un servicio de INTEL, un servicio de Arcelor Mittal, no les preocupa.

Con muchísima alegría y orgullo ya usted ve que las regiones se apoyan, ya no es la región Chorotega y la región Brunca, la región Brunca tiene necesidad y no son solamente subregiones, en este momento la semana pasada o antepasada, en un día, una región sembró 18 postes en un día, apoyándose entre subregiones. El técnico está cansado, está sobrecargado pero la Administración y eso es mucho también por ustedes, de don Harold, de don Melvin, todos. Eso es lo que el técnico esperaba, eso es lo que la gente ICE esperaba; el técnico nunca se ha quitado la camiseta. Ahora ya les estamos devolviendo eso, sobrecargados sí, pero es que yo no puedo dejar un cliente de alta atención sin el servicio no regulado, nadie más lo va a dar y no voy a permitir que aquí empiecen a entrar empresas a ganarnos el terreno que nosotros tenemos.

Por proyecto hemos ido metiendo gente, en lo que se justifique por proyecto, yo no puedo meter gente por proyecto para hacer actividades permanentes, porque ustedes me van a terminar pidiendo cuentas; pero si son proyectos justificados como pérdidas, como la venta de servicios no regulados, como electrificación rural; todo eso se justifica contratar personas por uno o dos años, después veremos si podemos crear una camada que podamos dejar en gris, ojalá, pero por ahora por ahí vamos.

Al respecto manifiesta el señor Marlon Arguedas: Mi comentario iba muy relacionado, pero también a que vigilemos, porque sé que tal vez en el mayor de los casos, muchos perciban ese cambio a favor y otros todavía siguen un poco reacios



y desean moverse digámoslo así, entre diferentes áreas; no sé, de pronto alguien en transmisión dice: estoy ya muy cargado, necesito buscar algo y pasarme a la División de Comercialización o alguna otra área. Vigilemos eso y tratemos de enfocar las baterías en ver, en atenderlos y ver si hay un tema de ordenamiento o algo, que realmente pueda darles esa tranquilidad para permanecer en esa área tan técnica.

Indica el señor Roberto Quirós: Con don Diego y con doña Vera hemos tratado de buscar un acuerdo en donde, sí a mí me llega un caso excepcional de una persona que nos dice: mire es que ya toda mi familia se fue de Cartago y están viviendo en Guanacaste, déjeme moverme. A ellos les molesta y lo voy a indicar así, a ellos les molesta, pero sí hemos analizado esos casos y hemos tratado primero de no robarnos gente entre gerentes, pero sí reconocer que si hay necesidades muy puntuales y le llegan a don Marco o le llegan a don Harold, no dudo que les puedan llegar a ustedes, esos casos se atienden de una forma diferenciada.

En algunos casos sí hemos sido muy claros de que no podemos moverlo, porque no hay nadie más que lo haga, pero busquemos entonces dentro de esas posibilidades y por eso la orden mía -no sé cómo lo hicieron los demás gerentes- lo desconozco; el 25% de ordenamiento fue principalmente para técnicos, en todas esas escalerillas, después hubo gente que se pudo acomodar, pero la prioridad fueron los técnicos.

El señor Marlon Arguedas manifiesta: La segunda pregunta es en el tema de recuperación de ingresos por gestión de ilícitos, se había presentado un número que era muy desproporcional en lo que iba a implicar realizar esa labor contra los 800 millones que se pretendían recuperar, ¿tenemos ya ese dato más conciso?

Al respecto indica el señor Roberto Quirós: Sí, el instrumento no permite ajustarlo a la realidad de lo que nos va a costar el proyecto versus lo que vamos a recuperar, es un problema de la herramienta que usa la División de Estrategia para asignar los gastos y los ingresos; pero el número si se corrigió -no lo tengo en la mente- me lo llevo para facilitarle cómo fue que quedó, es más, pediría la tabla ajustada para que usted la vea. No quedó a como está el proyecto, por lo menos en papel y a como se le autorizó a Distribución, tanto en los gastos como la proyección de ingresos.

La señora Diana Valverde manifiesta: Dos preguntas también en esa línea de la parte de gestión de pérdidas, el proyecto de inspecciones de servicios por medio de subcontratación, ¿eso ya está en marcha?

Responde el señor Ángel Vargas: Sí, son 16 cuadrillas que van a estar centralizadas por un tema de control y evitar esa fuga de información y ya estamos en el proceso de contratación de las personas. El primer trimestre va a ser para capacitación y formación; ya para finales del primer semestre estarán en funcionamiento todos los grupos con el conocimiento, es decir que a mitad el próximo año 2024, ya los grupos estarán ejecutando acciones.



Continúa la señora Diana Valverde: *La otra es en el tema de AMI, vi lo del tema que usted presentaba de la gestión de la medición, pero no sé si hay algún aumento o alguna variación en la cobertura o ¿cuál es el plan 2024?*

Responde el señor Roberto Quirós indicando: *Estábamos viendo hoy que ya salió la contratación para los 72 mil medidores y adicionalmente igual están las contrataciones para las áreas en las que ya tenemos actualmente, pero la contratación ya salió y después saldría la de MDM para poder avanzar.*

Amplía el señor Ángel Vargas: *En este mes estarán ingresando una gran cantidad de los 86 mil medidores que fueron aprobados.*

Con el agradecimiento de los señores Directores, se retiran los expositores.

La señora Teresita González procede a indicar: *Este informe es para dar lo por recibido.*

Don Henry Guevara: *lo doy por recibido*; doña Ileana Murillo: *recibido*; doña Diana Valverde: *recibido*; don Luis Francisco Valverde: *recibido*; don Marlon Arguedas: *recibido*.

ARTÍCULO 2 Autorización viaje al exterior del señor Presidente Ejecutivo

Hace uso de la palabra la señora Teresita González para indicar: *El siguiente tema es la solicitud de autorización de viaje de trabajo al exterior para el señor Presidente Ejecutivo, la cual es elevada mediante carta 0060-505-2023 del 24 de noviembre de 2023, por la Presidencia Ejecutiva. La explicación del tema está a cargo de don Erick.*

Indica el señor Erick Picado: *En resumen, es la acostumbrada asistencia del Presidente en su rol de Director titular de la Junta Directiva de la Empresa Propietaria de la Red, en representación del ICE y en esta ocasión va a adicionar la asistencia a la Junta Directiva de REDCA; que también es una empresa regional que ustedes ya han escuchado otros reportes; entonces en esa gira de trabajo don Marco asistirá a esa sesión a Panamá entre los días 10 y 13 de diciembre, básicamente esa sería la solicitud.*

Interviene la señora Teresita González para manifestar: *Tenemos preparada una propuesta de acuerdo y es: Autorizar el viaje de trabajo al exterior del ingeniero Marco Acuña Mora, Presidente Ejecutivo a Panamá, entre los días 10 y 13 de diciembre de 2023, a efectos de que asista a la sesión de la Junta Directiva de la Red Centroamericana de Telecomunicaciones y Empresa Propietaria de la Red; se solicita como un acuerdo firme, por favor.*

Indica doña Diana Valverde: *¿Alguna consulta? Si no, en firme por favor.*



CONSEJO DIRECTIVO

64

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 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 Instituto Costarricense de Electricidad es accionista de la Empresa Propietaria de la Red S.A. "EPR", y de la Red Centroamericana de Fibras Ópticas S.A. "REDCA".*
2. *La EPR S.A. es la empresa constituida al amparo del Tratado Marco del Mercado Eléctrico de América Central encargada de desarrollar, diseñar, financiar, construir y mantener un primer sistema de transmisión regional que interconecta los sistemas eléctricos de los seis países de América Central denominado SIEPAC, y REDCA S.A. es una empresa que gestiona una parte de los activos de fibra óptica que se encuentran en el hilo guarda del citado sistema de transmisión eléctrica.*
3. *Por acuerdo del Consejo Directivo según el artículo 6, Capítulo III de la Sesión 6525 del 31 de mayo del 2022, se designó como Director Titular en representación del ICE ante la Junta Directiva de la EPR S.A., al señor Presidente Ejecutivo. Por su parte, se maximizará la gira de trabajo con la participación en REDCA.*
4. *El ICE recibió el oficio RGG-23103 en el que se convoca a sesión de Junta Directiva de REDCA el día 11 de diciembre, así como el oficio GGC-GG-2023-11-0845 convocando a sesión de Junta Directiva de EPR el día 12 de diciembre, ambos del 2023 y en Ciudad Panamá.*
5. *La EPR como auspiciante de la reunión de Junta Directiva asume en esta ocasión el costo del boleto aéreo y los viáticos, esto de conformidad con el artículo 39 del Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para Funcionarios Públicos de la Contraloría General de la República.*
6. *Se hace necesario autorizar el viaje de trabajo al exterior del señor Presidente Ejecutivo para atender las reuniones de Junta Directiva, para lo cual el acuerdo se requiere en firme y continuar con los trámites asociados.*

POR TANTO, POR UNANIMIDAD ACUERDA:

Autorizar el viaje de trabajo al exterior del Ing. Marco Acuña Mora, Presidente Ejecutivo, a Panamá, entre los días 10 y 13 de diciembre del 2023, a efecto de que asista a sesión de Junta Directiva de Red Centroamericana de Telecomunicaciones y de la Empresa Propietaria de la Red S.A. Acuerdo firme.



ARTÍCULO 3 Propuesta definición alcance servicios de contratación asesores para el Consejo Directivo

Hace uso de la palabra la señora Teresita González para indicar: *El tema a continuación es la propuesta para la definición del alcance de los servicios de contratación de asesores para el Consejo Directivo, que es elevado a este Órgano Colegiado por parte de la Gerencia General y de esta Secretaría, mediante carta 5500-1611-2023 del 30 de noviembre.*

Como recordarán, esto responde a un acuerdo que ustedes tomaron hace un par de semanas atrás, entonces, para tales efectos, tomamos en consideración las recomendaciones de doña Diana, quien fue la proponente del tema, nos reunimos con don Henry, estuvieron presentes don Erick, don Harold, don Luis Diego y don Herbert Barrot.

Levantamos los atestados para los asesores, el del asesor político y el del asesor de telecomunicaciones y tenemos una presentación que la realizarán don Herberth y don Luis Diego, si ustedes están de acuerdo.

Con la correspondiente autorización de los señores Directores, ingresan a la Sala de Sesiones los señores Luis Diego Abarca Fernández, Gerente de Telecomunicaciones y Herbert Barrot, colaborador de dicha dependencia.

Hace uso de la palabra el señor Luis Diego Abarca: *Vamos a presentar lo del perfil, estamos buscando la posibilidad de unos fondos no reembolsables por medio de la Unión Europea, para lo cual he estado en conversaciones con los señores. Vamos a hacer la presentación y ahí vamos a ir complementando con lo que tenemos como parte del perfil, que la idea es enriquecerlo con todo lo que ustedes consideren importante para incluirlo.*

El señor Herbert Barrot inicia con la presentación: *Traemos dos asesores, hicimos el levantamiento del perfil para exponérselos a ustedes y conversar a ver si hay que ajustarle a algo o si lo ven bien. Tenemos un asesor en temas de política pública y gobierno; este perfil lo elaboramos en coordinación con la División Jurídica y la Gerencia General. Lo que sí visualizamos también es que debido al perfil que se estaba tratando de implementar, no vemos que solo una persona pueda tener todas las características; entonces estábamos apuntando también a que fuera una empresa asesora que nos diera los servicios de diferentes profesionales, según el tema que se pueda consultar, porque es muy difícil encontrar una persona que tenga todos los conocimientos que estamos requiriendo.*

Con el tema de política pública y gobierno, tenemos que: conozca y que dé asesoría en temas sobre el entorno político costarricense, tiene que conocer todo este entorno político costarricense, tener conocimientos en regulación, en el manejo de lo que es política pública y gobierno; experiencia comprobada en roles de asesoría y consultoría en roles de política pública y gobierno. También que ejecute el monitoreo de proyectos de ley que impacten tanto el sector eléctrico como el mercado de telecomunicaciones y en general todo el entorno empresarial institucional. También estar al tanto sobre la información de comisiones legislativas,



CONSEJO DIRECTIVO

66

en temas de interés de ese Consejo Directivo y también dará seguimiento a acciones de políticas públicas por parte del MINAE y el MICITT como rectores en todo lo que son los negocios del ICE.

Esto es como el levantamiento general del perfil que se busca de este asesor y bueno ya todas las condiciones generales particulares y requisitos específicos que debe cumplir el profesional o la empresa que desee participar los veremos ya en el pliego de condiciones que se desarrollaría al respecto después de que se apruebe el perfil, si se ve bien para este asesor de política pública y gobierno.

El otro es un asesor o empresa asesora que vemos en temas de telecomunicaciones -ya en temas más técnicos- veíamos a un profesional que tenga postgrados aplicados en el sector de telecomunicaciones, demostrada experiencia al menos de 15 años en el ámbito de regulación y en el mercado de telecomunicaciones a nivel internacional, porque la idea también es traer esa experiencia internacional a casa y cómo la podemos aplicar; que sea experto en modelos de costos y redes de telecomunicaciones, experto en análisis de tendencias de la industria, incluido todo lo que son despliegue de 5G de servicios, espectro radioeléctrico, transformación digital, ciberseguridad, amplio conocimiento de mercados y competencia de las telecomunicaciones, conocimiento aplicado la planificación y ejecución de proyectos de inversión en telecomunicaciones de gran escala y su impacto en la economía del país, experiencia en al menos tres países de la región y uno en Europa, con cargos de dirección, asesoría y consultoría.

Con un amplio conocimiento en el mercado de regulación de las telecomunicaciones, amplio conocimiento de arquitectura, despliegue de redes 5G y su correlación también con la redes legadas 3G, 4G; cómo podemos ir trabajando toda esta transición y el tratamiento que se le debe ir dando a las redes legadas y también conocimientos en desarrollo de aplicaciones en plataformas de 5G que es hacia lo que tenemos que ir apuntando; aprovechar todas esas plataformas por medio de aplicaciones para ir modernizando lo que es la Telco y para este experto estamos viendo que las condiciones generales y particulares o bien requisitos específicos, que debe cumplir el profesional o los profesionales de asesoría en telecomunicaciones, serán coordinados en los términos de la cooperación técnica no reembolsable con la Unión Europea que es un medio que tenemos para realizar esta contratación.

Como ha explicado don Luis, estamos validando si lo podemos contratar por este medio o no, que está pendiente la conversación, pero sí se puede sería aprovechar esos términos de cooperación no reembolsable que se tiene actualmente con la Unión Europea; entonces básicamente este es el perfil que consolidamos con el área jurídica y con el área técnica, para los términos de asesoría al Consejo Directivo.

Interviene el señor Erick Picado para indicar: Acotar que el asesor en telecomunicaciones es el que está asociado a una empresa o una consultoría, que es la que tiene que reunir los diversos enfoques de un tema y de un perfil internacional. En su lugar, el asesor político o de política pública, debería ser nacional y persona física.



El señor Marlon Arguedas indica: *Una observación, creo que ya me respondió, pero al final lo que quería decir era sobre asegurar la independencia en contratar los dos profesionales, que no pertenezcan al mismo grupo asesor, para que no haya algún conflicto de intereses y que al final tengamos realmente criterios completamente independientes.*

Al no haber más consultas o comentarios se retiran los expositores de la Sala de Sesiones.

La señora Teresita González hace uso de la palabra para indicar: *Tenemos una propuesta basada en estos dos perfiles que se les acaban de presentar y la propuesta es: Acoger la propuesta presentada por la Gerencia General en conjunto con la Secretaría del Consejo Directivo y la División Jurídica, sobre el alcance del objeto de la contratación de asesorías en telecomunicaciones y política pública y gobierno e instruir a la Gerencia General para que proceda a ejecutar las acciones correspondientes para la contratación de las asesorías mencionadas en el por tanto anterior y se propone como un acuerdo firme para poder iniciar los trámites correspondientes.*

La señora Diana Valverde 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 Luis Francisco Valverde: *de acuerdo y en firme*; don Marlon Arguedas: *de acuerdo y en firme*.

En virtud de lo anteriormente indicado, por unanimidad y en firme se emite el siguiente acuerdo:

CONSIDERANDO QUE:

1. *En el artículo 1 del Capítulo V de la Sesión 6602 del 14 de noviembre del 2023, se presentó una propuesta para contratar asesorías para el Consejo Directivo en temas de telecomunicaciones y de política pública y gobierno.*
2. *En dicha sesión se acordó instruir a la Secretaría, para que, con la colaboración de las áreas internas correspondientes, definieran el alcance de los servicios de la contratación de un asesor en el tema de telecomunicaciones y un asesor en temas de política pública y gobierno y en el plazo de 3 semanas presente a este Órgano Colegiado la propuesta.*
3. *En cumplimiento del acuerdo indicado en el Considerando 2 anterior, en la presente sesión se expuso la propuesta, la cual es de recibo.*

POR TANTO, POR UNANIMIDAD ACUERDA:

1. *Acoger la propuesta presentada por la Gerencia General, en conjunto con la Secretaría del Consejo Directivo y la División Jurídica, sobre el alcance del objeto de la contratación de asesorías en telecomunicaciones, política pública y gobierno.*



2. *Instruir a la Gerencia General, para que proceda a ejecutar las acciones correspondientes para la contratación de las asesorías mencionadas en el Por Tanto anterior. Acuerdo firme.*

CAPÍTULO IV ASUNTOS VARIOS Y COMENTARIOS

ARTÍCULO 1 Oficio 17250 DFOE-SOS-0628 de la Contraloría General de la República

La señora Teresita González toma la palabra para manifestar: *Entrando en el capítulo de asuntos varios y comentarios, se tiene la propuesta planteada por doña Diana para introducir el tema del oficio 17250-DFOE-SOS-0628 remitido por la Contraloría General de la República, mediante la cual remite el informe denominado Auditoría de carácter especial acerca del cumplimiento de la normativa aplicable a la compra de electricidad a generadores privados para la atención de la demanda eléctrica.*

En este oficio, la Contraloría menciona que se debe hacer de conocimiento del Órgano Colegiado en la sesión posterior a la recepción de la documentación y cabe señalar que este documento fue entregado en la Institución el día de ayer, por lo cual doña Diana solicitó su inclusión en asuntos varios. Don Erick va a darles una explicación sucinta sobre el tema.

Interviene el señor Erick Picado para manifestar: *En resumen es un resultado de un informe de Auditoría relacionado al tema que ya usted aludió de la contratación de plantas de generación privada con contratos vencidos, tiene una serie de recomendaciones y disposiciones a diferentes dependencias como lo son el Consejo Directivo, la Gerencia General y la Gerencia de Electricidad y dentro de la propuesta que se hizo del borrador de acuerdo, está trasladarlo a la Administración para la atención y verificación de esas disposiciones, así como el eventual ejercicio de las acciones recursivas, si es que proceden de acuerdo a el criterio técnico de la Administración.*

La señora Diana Valverde indica: *¿Alguna consulta? ratificando lo que menciona Teresita y siendo que esto ingresó ayer, está siendo puesto en nuestro conocimiento en este momento y acogeríamos la recomendación de don Erick para que la Gerencia General haga la valoración correspondiente.*

La señora Teresita González procede a dar lectura al borrador de acuerdo: *La propuesta de acuerdo está respaldada con los considerandos correspondientes y el por tanto sería: 1. Dar por recibido el oficio 17250-DFOE-SOS-0628 del 30 de noviembre del 2023 remitido por la Contraloría General de la República mediante el cual remite el informe DFOE-SOS-00011-2023 denominado Informe de auditoría de carácter especial acerca del cumplimiento de la normativa aplicable a la compra de electricidad a generadores privados para la atención de la demanda eléctrica. 2. Trasladar a la Gerencia General y a la Gerencia de Electricidad, el oficio 17250-DFOE-SOS-0628 del 30 de noviembre del 2023 remitido por la Contraloría General*



de la República con el Informe de Auditoría de carácter especial acerca del cumplimiento de la normativa aplicable a la compra de electricidad a generadores privados para la atención de la demanda eléctrica; para que realice el análisis integral de dicho informe y se tomen las acciones correspondientes en tiempo y forma. 3. Instruir a la Gerencia General para que, en la sesión a celebrarse el 12 de diciembre de 2023, presente a este Órgano Colegiado las recomendaciones correspondientes para atender el informe de la Contraloría General de la República y se propone como un acuerdo firme.

Seguidamente, la señora Diana Valverde somete a votación el acuerdo propuesto.

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 Luis Francisco Valverde: *de acuerdo y en firme*; don Marlon Arguedas: *de acuerdo y en firme*.

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

CONSIDERANDO QUE:

1. *Mediante oficio 17250 DFOE-SOS-0628 del 30 de noviembre de 2023, la Contraloría General de la República remite el Informe DFOE-SOS-00011-2023, denominado Informe de auditoría de carácter especial acerca del cumplimiento de la normativa aplicable a la compra de electricidad a generadores privados para la atención de la demanda eléctrica.*
2. *En dicho oficio, el Órgano Contralor solicita que el informe sea puesto en conocimiento de los miembros del Consejo Directivo en la sesión de dicho órgano colegiado inmediata posterior a la fecha de recepción de ese informe, el cual fue recibido en la Institución el 4 de diciembre de 2023.*
3. *Dentro de las disposiciones a los miembros del Consejo Directivo, la Contraloría General de la República establece lo siguiente: "4.4. Tomar los acuerdos necesarios para asegurar de forma inmediata que la determinación de la compra de electricidad a generadores privados, sus condiciones y suscripción de contratos, tanto principales como adendas, cuente con la anuencia y aprobación de la Gerencia General en procura de fortalecer la observancia del régimen legal aplicable, el control interno y buen gobierno corporativo. Remitir a la Contraloría General una certificación en la que consten los acuerdos tomados en cumplimiento de esta disposición, a más tardar el 22 de diciembre de 2023. (Ver párrafos del 2.3. al 2.98.)".*
4. *En cumplimiento de lo establecido por el Órgano Contralor, lo oportuno es emitir los acuerdos necesarios para atender lo instruido. Este acuerdo se requiere en firme para su inmediata ejecución.*



POR TANTO, POR UNANIMIDAD ACUERDA:

1. *Dar por recibido el oficio 17250 DFOE-SOS-0628 del 30 de noviembre de 2023, mediante el cual la Contraloría General de la República remite el Informe DFOE-SOS-00011-2023, denominado "Informe de auditoría de carácter especial acerca del cumplimiento de la normativa aplicable a la compra de electricidad a generadores privados para la atención de la demanda eléctrica".*
2. *Trasladar a la Gerencia General y a la Gerencia de Electricidad, el oficio 17250 DFOE-SOS-0628 del 30 de noviembre de 2023, mediante el cual la Contraloría General de la República remite el Informe DFOE-SOS-00011-2023, denominado "Informe de auditoría de carácter especial acerca del cumplimiento de la normativa aplicable a la compra de electricidad a generadores privados para la atención de la demanda eléctrica", para que realice el análisis integral de dicho informe y se tomen las acciones correspondientes en tiempo y forma.*
3. *Instruir a la Gerencia General, para que, en la sesión a celebrarse el 12 de diciembre de 2023, presente a este Órgano Colegiado las recomendaciones correspondientes para atender el informe de la Contraloría General de la República. Acuerdo firme.*

La señora Teresita González procede a indicar: *Esa es toda la agenda del día de hoy.*

La señora Diana Valverde manifiesta seguidamente: *Al ser las 21:28 damos por finalizada la sesión del día de hoy.*

Sra. Diana Valverde Bermúdez
Vicepresidenta

Sra. Teresita González Villegas
Secretaria