



CONSEJO DIRECTIVO

429



1

ACTA DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA VIRTUAL 6612

Celebrada por el Consejo Directivo del Instituto Costarricense de Electricidad de manera virtual, al ser las diecisiete horas con tres minutos del jueves quince de febrero de 2024.

Presentes:

Sra. Diana Priscila Valverde Bermúdez, Vicepresidenta, quien preside
Sra. Ileana María Murillo Masís
Sra. Irene Víquez Barrantes, quien se incorpora a la sesión a las diecisiete horas con cinco minutos
Sr. Luis Francisco Valverde Rímolo
Sr. Henry Gabriel Guevara Guevara
Sr. Marlon Arguedas Guzmán
Sra. Teresita González Villegas, Secretaria del Consejo Directivo

Ausente:

Sr. Marco Acuña Mora, Presidente, quien se encuentra atendiendo otros compromisos propios de su gestión.

Administración Superior

Presentes:

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

La señora Diana Valverde indica: *Al ser las 17:03 del jueves 15 de febrero del 2024, vamos a dar inicio a la Sesión Extraordinaria del Consejo Directivo 6612, de manera virtual.*

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 6227 Ley General de Administración Pública, la señora Diana Valverde consulta: *Teresita, me confirma que estamos grabando en audio y video.* Responde la señora Teresita González: *Sí señora, se está grabando tanto en audio como en video.*

CAPÍTULO ÚNICO

ARTÍCULO 1 Aprobación de la agenda

Hace uso de la palabra la señora Teresita González para indicar lo siguiente: *En el Capítulo Único de esta sesión extraordinaria, el artículo 1 es la aprobación de la agenda del día de hoy, dispuesta con anterioridad para su conocimiento.*

La señora Diana Valverde señala: *Por favor, compañeros, aprobar la agenda.*

El señor Henry Guevara: *aprobada*, doña Ileana Murillo: *aprobada*; don Luis Francisco Valverde: *de mi parte aprobada*; don Marlon Arguedas: *aprobada*; doña Diana Valverde: *de mi parte aprobada*.

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



CONSEJO DIRECTIVO

2

Al ser las diecisiete horas con cinco minutos, ingresa a la Sesión la señora Directora Irene Víquez Barrantes.

ARTÍCULO 2 Plan de trabajo anual 2024 de la Auditoría Interna de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz

La señora Teresita González interviene para manifestar: *El artículo dos es el Plan de trabajo anual 2024 de la Auditoría Interna de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, el cual es presentado por la señora Cora Salazar, Auditora Interna de dicha Subsidiaria, según documentación que les fue remitida con anterioridad para su conocimiento.*

Comentarles que este tema fue conocido previamente por el Comité de Auditoría y Riesgos en la Sesión 259 del 14 de diciembre del 2023, ocasión en la cual se tomó el acuerdo de dar por recibido el reporte y someterlo a conocimiento de Consejo Directivo. Si están de acuerdo, incluimos a doña Cora para la exposición correspondiente.

Con la autorización de los miembros del Consejo Directivo, ingresa a la sesión la señora Cora Salazar Valenzuela.

Inicia la exposición la señora Cora Salazar manifestando: *Les remitimos al Consejo Directivo del ICE el Plan de Trabajo Anual de la Auditoría. Tiene como alcance definir las principales actividades que se van a desarrollar durante el 2024, basado en la planificación operativa anual, determinar cuáles son los servicios de Auditoría, servicios preventivos y otras actividades que así se señalan. También tenemos como objetivo en este plan dar a conocer también al Órgano Colegiado el informe de avance del plan y los indicadores asociados al mismo.*

Aclararles también que, de acuerdo con las normas de la Contraloría, estamos llamados a cumplir una metodología para formular el plan de trabajo. Esa metodología incluye considerar, entre otros, los procesos de la empresa, las principales actividades, la estrategia de la Compañía, también normativa vinculante de carácter crítico para la Compañía. Actualizamos los diferentes elementos que tiene la Auditoría para determinar qué aspectos deben evaluarse y a través del universo de Auditoría aplicamos una metodología de valoración de riesgos, en esta ocasión estamos incorporando tres factores, el riesgo inherente de control y detección, adicional a los que ya teníamos establecidos. Determinamos el tiempo disponible del personal y procedemos a hacer la selección de los diferentes servicios de Auditoría.

En resumen, se tiene planificado para este año 2024 llevar a cabo 36 servicios de Auditoría y 71 actividades y estudios de seguimiento. De esas 71 actividades y estudios 59 estudios están orientados a validar el cumplimiento y las recomendaciones de Auditoría y 12 actividades asociadas con la gestión de la gobernanza de la Auditoría, que más adelante se las voy a citar.



CONSEJO DIRECTIVO

430



3

En resumen, entre los servicios de Auditoría planificados tenemos la declaración de bienes, esta declaración jurada de bienes es un requerimiento ya establecido por ley y lo ubicamos dentro del proceso de la Compañía Gestión de Recursos y el de Gestionar el Talento Humano.

También tenemos el servicio de Auditoría 4.2.1-gestión del Talento Humano. Esta gestión del talento humano tiene como fin revisar, entre otros, las liquidaciones por concepto de prestaciones legales, también ver el proceso de reclutamiento y selección y clasificación, la gestión de competencias, el tema de la asociación del personal y aspectos del endeudamiento de los funcionarios.

Hay que aclararles que la Contraloría General de la República el pasado 16 de enero, solicita a la Administración que estemos presentes también funcionarios de la Auditoría para comunicarnos el inicio de un estudio especial que arrancó el 22 de enero de este año, que es denominado "Estudio de Carácter Especial sobre la capacidad de gestión del potencial humano en la Compañía" y ya los funcionarios de la Contraloría están trabajando y han venido pidiendo información tanto a la Administración como a nosotros en la Auditoría Interna.

También tenemos el servicio de Auditoría 3.2.1 gestión de la administración de la flotilla vehicular, aquí hay aspectos, entre otros, el cumplimiento de los elementos ambientales en las compras de repuestos. El servicio de Auditoría 4.3.1 Gestión regulatoria y Gestión tarifaria, la parte de la justificación de gastos y darle énfasis también al valor de la base tarifaria que está asociado a los activos de la Compañía y que entendemos que el año pasado por algunas circunstancias que después estaríamos analizando, no se efectuó la revaluación de activos y, por supuesto, los estados financieros tarifarios.

El servicio de Auditoría 4.3.2 que son las ventas y compras de energía, estaríamos analizando la razonabilidad a nivel contable de las aseveraciones que dan por las ventas y las compras de energía y demanda y, por supuesto, también el monitoreo del comportamiento de esas cuentas de ventas y la gestión que hace la administración para proponer posibles soluciones.

También el servicio de Auditoría 4.3.3, que es la gestión en la obsolescencia de equipos prioritarios, aquí estamos hablando de equipos que están en las áreas de generación, distribución y comercialización y estamos haciendo este servicio de Auditoría con personal de la Contraloría y nosotros, es un proyecto conjunto bajo la modalidad de entrega valor temprano. La idea con esto es también aplicar nuevas metodologías que nos permitan implementar mecanismos para hacer auditorías más ágiles y, por lo tanto, ir entregando productos durante el proceso de evaluación, de ser posible.

Tenemos el servicio de auditoría de la contratación pública, ese es un servicio que siempre sale dentro de la valoración de riesgos como alto y que, en cumplimiento de las regulaciones de la contratación administrativa, la gestión de adquisiciones y los tipos de contratación que están asociados.



CONSEJO DIRECTIVO

4

También servicios de auditoría mecanismos de prevención de la corrupción establecidos en la Ley General de Contratación Pública, de este los mecanismos de prevención de la corrupción es un proyecto que también estamos llevando a cabo en coordinación con personal de la Contraloría General de la República.

El servicio de administración de auditoría, llamado administración de los servicios generales, aquí el alcance principal es el desarrollo de infraestructura de edificios, la Compañía tiene una serie de iniciativas que en algún momento iniciaron y por algunos otros aspectos las interrumpieron, se generaron una serie de costos para la empresa y también, últimamente no han comunicado, todavía no lo hemos evaluado y nos enteramos en setiembre - octubre del año pasado, que tenían una iniciativa de venta de infraestructura de la Compañía. Eso estaríamos analizándolo principalmente en esos aspectos.

Además, está el servicio gestión de los servicios jurídicos empresariales, aquí más que todo es la gestión administrativa y operativa que realiza la asesoría jurídica en los distintos servicios que brindan, principalmente son las asesorías, los respaldos jurídicos y los acompañamientos que se hacen para los procesos judiciales.

Tenemos el servicio que es recurrente el 5.2.1 de la aplicación del pliego tarifario, que seleccionamos una muestra para determinar si conforme a la última resolución tarifaria de la ARESEP, la Compañía está aplicando de forma razonable el cálculo de la tarifa, también el servicio 5.2.2 ejecutar solicitudes de servicios.

Además, tenemos el de gestión de las inversiones, ese está asociado principalmente a las micro inversiones, la aplicación y el monitoreo de los recursos que intervienen para la ejecución de esas micro inversiones y también su relación con los recursos otorgados a nivel tarifario.

El servicio 5.4.1 que es el mantenimiento de las plantas de generación de electricidad, aquí estaríamos cubriendo el mantenimiento electromecánico y también de la infraestructura civil asociado con las plantas y cubriríamos para este año la Planta Belén, la de Daniel Gutiérrez, la de El Encanto y Río Segundo.

El servicio de mantenimiento al sistema de distribución asociado con la gestión administrativa y operativa de mantenimiento de la red, tanto eléctrica aérea como subterránea. También el servicio 5.5.2 ejecutar la construcción del sistema de distribución y aquí estaríamos cubriendo laboratorio, ensayo, la inspección y calibración del laboratorio que tiene la Compañía para equipos de distribución y además, hay que ver el tema de la contratación de terceros a la Compañía para ese servicio de laboratorio.

El servicio 5.5.3 ejecutar la construcción del sistema de distribución, principalmente lo que se refiere a la administración de inventarios. Hemos determinado que para la construcción eléctrica hay una cantidad de inventario que se utiliza que sí ha sido muy conveniente analizar la administración y el aprovisionamiento de los bienes que intervienen, para la ejecución de esas ampliaciones de horas del sistema de distribución.



CONSEJO DIRECTIVO

431



5

Tenemos el servicio de gestionar el mercadeo y la promoción del negocio, eso está asociado con los servicios y productos no regulados y principalmente revisar el plan de ventas para la comercialización, la estrategia que ha definido la Compañía para esos servicios no regulados, el estudio de mercadeo, entre otros, las autorizaciones para llevar a cabo el proceso de alianzas o contratación de empresas que puedan también brindar servicios al cliente y que ha calificado la Compañía como servicios no regulados.

Para conocimiento de ustedes, todavía no ha llegado el comunicado oficial por parte de la Contraloría, no podría decirlo abiertamente porque todavía el informe está confidencial, pero la Contraloría hizo un estudio a una empresa pública de distribución eléctrica, donde la Compañía en apariencia había firmado un convenio y esa empresa de distribución eléctrica pública tenía una subsidiaria y parece que hay una serie de situaciones que a criterio de la Contraloría podrían contravenir alguna norma, si la Compañía de alguna forma estaba vinculada con esa empresa subsidiaria.

Hasta donde supimos -porque participé en esa reunión- la Administración le aclaró a la Contraloría que el riesgo lo estaba asumiendo esa empresa subsidiaria, más no la Compañía Nacional de Fuerza y Luz. La Contraloría quedó en analizar el caso, esto es reciente porque en diciembre que nos convocaron, pero sí en algún momento va a salir a relucir ese informe y hasta ahí se sabría hasta donde, cuáles van a ser las disposiciones si es que hay alguna que indiquen a la Compañía Nacional de Fuerza y Luz.

Por último, en esta materia técnica está el servicio de operar la infraestructura de TI - TO de transformación digital, eso es un proyecto con la Contraloría y fue solicitado expresamente por la Contraloría, que nos acuerpáramos ambas entidades, en este caso Auditoría y Contraloría para evaluar la parte de transformación digital, pero asociado con la prestación del servicio a los clientes y de qué manera se priorizan los procesos de transformación digital que permitan brindar servicios a los clientes de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz.

Elementos sustantivos que tenemos, la Compañía tiene una Estrategia 2023-2027, todos los años sale también como elemento prioritario para la Auditoría evaluar la Estrategia, como tiene 5 perspectivas y tiene su complejidad, evaluamos y definimos una cantidad de proyectos de Auditoría que permita evaluar todas las perspectivas y presentar un informe integral al Órgano Colegiado de los resultados del seguimiento a la Estrategia, de igual forma, evaluamos las perspectivas bajo el concepto de seguimiento de los riesgos estratégicos, sobre esta nueva estrategia que arrancó en el segundo semestre del año pasado.

También tenemos el servicio de la Auditoría de la integridad pública, es un servicio de Auditoría que se realiza en coordinación con personal de la Contraloría y lo hacemos nosotros, pero con ellos también vamos llevando una secuencia de fases; aquí lo que se persigue es evaluar la parte de la ética de la integridad pública en la gestión del talento humano, por ejemplo, para comentarles, riesgos de corrupción, cómo se gestiona el tema de denuncias y la aplicación del régimen disciplinario, principalmente la existencia y aplicación de mecanismos relacionados con la integridad pública, no es que vamos a evaluar a ver si alguien tiene o no integridad, eso no es lo que se persigue.



CONSEJO DIRECTIVO

6

En cuanto a servicios de gestión para resultados, es muy interesante ese servicio de Auditoría, el 616, porque evaluamos la Estrategia y ahora con este nuevo modelo que vamos a implementar, podemos también llegar un poco más allá y evaluar también resultados y eso es lo que se persigue. También tenemos dentro del proceso, administrar la mejora continua de la empresa, el servicio de auditoría preventivo; dejar las provisiones para hacer estudios especiales, si así se considera necesario, o emitir alguna prevención a la Administración cuando determinemos que hay alguna situación de riesgo que debemos darle a conocer.

Tenemos el servicio 632, que es el de auditoría continua y este lo que persigue es aplicar las técnicas de auditoría continua y analítica de datos con el uso de las tecnologías de información, para poder tener procesos automatizados de auditoría, generar alertas y de ser necesario, informes de auditoría más expeditos en cuanto a los servicios preventivos.

En cuanto a las actividades de gobernanza, que ya son internas de la Auditoría, entre otras, lo establecen las normativas de la Contraloría y está la planificación estratégica de la Auditoría, la ejecución de las acciones que hemos definido, el plan de mejoras, la evaluación de la calidad que hacemos todos los años y cada cinco años una evaluación independiente, la administración del plan de capacitación, por supuesto, tenemos que gestionar el presupuesto de la Auditoría, contratación de bienes y servicios propios de la Auditoría; entre otros. Por ejemplo, licenciamiento para el software de Auditoría, que nos permite llevar de forma automatizada todo el proceso de la auditoría, evaluación del desempeño; también los indicadores de la Auditoría Interna, administrarlo y dar seguimiento sobre su cumplimiento que están asociados al plan de trabajo.

Formular el plan de trabajo del siguiente año 2025 y hacer una actividad de un estudio específico sobre la gestión de competencias del personal de la Auditoría, para determinar brechas y orientar mejor los planes de capacitación. También un estudio que siempre nos pide el Consejo, hay un acuerdo de hace varios años, que es que en los informes de labores les presentemos un reporte de cuáles han sido las contrataciones que ha adjudicado la Gerencia General.

El presupuesto de la Auditoría, controlable por la Auditoría, en este caso es de 22 000 000 de colones para este año 2024, de los cuales tenemos un rubro de 8.5 millones aproximadamente en capacitación para el personal de la empresa.

A continuación, la señora Diana Valverde abre el espacio para consultas o comentarios de los señores Directores. Al no existir, se retira de la sesión la señora Cora Salazar de la Sesión, con el agradecimiento de los señores Directores.

La señora Teresita González indica: Este informe es para darlo por recibido.

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



CONSEJO DIRECTIVO

432



ARTÍCULO 3 Informe trimestral de avance Programa Modernización Administrativa Financiera proyecto SAP

La señora Teresita González hace uso de la palabra para indicar: *A continuación, se trae a su conocimiento el informe trimestral de avance del Programa Modernización Administrativa Financiera del Proyecto SAP, que es elevado a este Órgano Colegiado por parte de la Gerencia General y la Gerencia de Tecnología y Soluciones Digitales. Se encuentran disponibles doña Vera y don David Sánchez para la presentación.*

Con la autorización de los señores Directores, ingresan a la sesión la señora Vera Bonilla Solís, Gerente Tecnología y Soluciones Digitales y David Sánchez Venegas, Director del PMAF.

Hace uso de la palabra la señora Vera Bonilla para indicar: *Hoy vamos a presentarles el informe trimestral del programa PMAF, correspondiente al cuarto trimestre del año 2023. Me acompaña David Sánchez, Director del Programa, a quien le cedo la palabra para que pueda hacer la presentación.*

Inicia la exposición el señor David Sánchez: *Con respecto a antecedentes, nos enfocamos en lo instruido por el Consejo Directivo para atender la presentación del informe de manera trimestral. En este corte los números nos van dando resultados realmente importantes, el avance real versus el avance planificado presenta una variación de un 0,01% y un cumplimiento de un 95%; de alguna u otra manera mantenemos esa tendencia de avanzar en la implementación de acuerdo con el esfuerzo y planificación dada.*

Con respecto a capa analítica financiera, de las gestiones que hemos venido realizando en lo que se conocen como pruebas integrales, fue necesario el 21 de diciembre aprobar una replanificación para los dos módulos que se están atendiendo; uno estaría teniendo la salida en vivo en febrero y como este corte no lo contempla, les puedo comentar que ya es un módulo más que está en producción y el segundo módulo lo estamos extendiendo para junio. Esta extensión corresponde al incremento en el esfuerzo que ha requerido llevar las pruebas del modelo que estamos implementando.

Con el módulo de riesgos ya se logró un componente más, el que les mencioné en otra sesión de Consejo Directivo, llevar a un cierre administrativo exitoso en una implementación más en operación y aceptado de manera satisfactoria por el negocio.

Al ser las diecisiete horas con treinta minutos se presenta un corte en el suministro eléctrico, reanudándose la sesión al ser las diecisiete horas con treinta y dos minutos.

Continúa el señor David Sánchez con su presentación: *Con respecto al proyecto de Talento Humano, en el cual estamos haciendo todo el análisis de opciones para determinar la mejor estrategia y herramienta para la nómina institucional, ya tenemos el informe listo, estamos en una etapa de definición estratégica a nivel de la Gerencia para subirlo al Comité Ejecutivo Gerencial.*



CONSEJO DIRECTIVO

8

Como mencionaba anteriormente, a pesar de que ya tenemos un módulo más en producción que salió en este trimestre, nos mantenemos en el 88% de avance de módulos en operación, porque ese es el corte del cuarto trimestre.

Con respecto a los indicadores a nivel de desempeño en el cronograma y costos, nos mantenemos en indicadores a nivel normal. Del presupuesto asignado en el 2023 para temas de pago, se hizo una ejecución superior al 80%, el saldo no cancelado corresponde a lo que se replanificó para el 2024.

A nivel de riesgos nos mantenemos con un margen de 16 riesgos activos, 4 sin materializar, un único riesgo en tratamiento y 11 riesgos controlados, no tenemos ninguna acción de auditoría pendiente de atender y a nivel de las gestiones administrativas se logró cumplir con el pago de 85 000 USD, correspondientes a módulos que ya habíamos sacado en productivo.

Se comunicó la salida en vivo del módulo que corresponde a BPD-Devengo, este módulo permite el seguimiento del Plan Financiero, se comunicó el 30 de enero. También se hizo el cierre administrativo del módulo de gestión de riesgos, se tuvo claridad con cada parte de los compañeros de la División Jurídica para avanzar en la disminución de uno de los módulos que no se va a estar utilizando a nivel del programa.

Asimismo, hemos seguido avanzando desde la coordinación del Programa con todas las Gerencias de la Institución para el tema de la adopción del ERP y específicamente en esta opción, logramos incrementar un módulo más que es utilizado de manera correcta por las áreas a nivel de la Institución.

A continuación, la señora Diana Valverde abre el espacio para consultas y al no existir, se retiran los invitados con el agradecimiento de los señores Directores.

Interviene la señora Teresita González para indicar: Para este tema tenemos una propuesta de acuerdo que vamos a proyectar. Tal como les comenté previamente, el propósito con varios de los informes que se encuentran en agenda el día de hoy es sugerirles hacer un ajuste en los plazos de presentación de estos temas, porque la mayoría de ellos ya cumplieron su objetivo inicial.

En este caso del PMAF, la propuesta es dar por recibido el informe que acaban de presentar doña Vera y don David y dejar sin efecto el acuerdo que dio origen a la atención de este reporte y solicitarle a la Gerencia General que, en conjunto con la de Tecnología y Soluciones Digitales, incluyan en el informe semestral de esta última, un reporte sobre el estado de avance del tema. De esta manera, ustedes siempre continuarían recibiendo el informe dentro de un apartado del reporte de doña Vera.

La señora Diana Valverde indica: Si están de acuerdo, por favor votar

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

En virtud de lo anterior, por unanimidad se emite el siguiente acuerdo:



CONSEJO DIRECTIVO

433



9

CONSIDERANDO QUE:

1. *El Programa de Modernización Administrativa y Financiera (PMAF), fue oficializado mediante carta 0150-0035-2014 de la Gerencia General en apego al acuerdo emitido por el Consejo Directivo en el artículo 1, inciso 2 del Capítulo I de la Sesión 6129 del 6 de abril del 2015, en el cual se avaló la necesidad de implementar el PMAF.*
2. *El Programa de Modernización Administrativa y Financiera (PMAF) es liderado por la actual Gerencia Tecnología y Soluciones Digitales, según lo acordado por el Consejo Directivo, en el artículo 3 del Capítulo III de la Sesión 6356 del 11 de febrero del 2020.*
3. *El Consejo Directivo en el inciso B, artículo 1 del Capítulo III de la Sesión 6561 del 14 de febrero del 2023, instruyó a la Gerencia General para que en forma coordinada con las gerencias que correspondiera, emitiera un informe que contemplara el alcance original, el avance a la fecha y fecha de finalización del proyecto SAP.*
4. *El Consejo Directivo en el artículo 2 del Capítulo III de la Sesión 6564 del 7 de marzo del 2023, conoció el "Informe Estado y Avance del PMAF al IV trimestre 2022" e instruyó a la Gerencia General que cada tres meses remitiesen a este Órgano Colegiado un informe sobre el avance del proyecto.*
5. *La Gerencia Tecnología y Soluciones Digitales, mediante carta 1800-0063-2023 del 06 de febrero del 2024, entregó a la Gerencia General el "Informe Ejecutivo IV Trimestre 2023".*
6. *La Gerencia General, mediante carta 5500-0138-2024 del 09 de febrero del 2024, elevó al Consejo Directivo el "Informe Ejecutivo IV Trimestre 2023", para su conocimiento.*
7. *El Consejo Directivo en la presente sesión procedió a valorar el "Informe Ejecutivo IV Trimestre 2023", en especial los apartados: Gestión de Tiempo, Gestión de Presupuesto, Indicadores de Desempeño, Logros, Gestión de Riesgos, Gestión de Licencias, Lecciones Aprendidas, y Atención de Auditoría; correspondiente al proceso de implementación del Programa de Modernización Administrativa Financiera (PMAF).*
8. *En virtud de que se ha cumplido con el objetivo que dio origen al informe solicitado, se propone dejar sin efecto el acuerdo emitido en el inciso 3 del artículo 2 del Capítulo III de la Sesión 6564 del 7 de marzo del 2023.*
9. *Con el propósito de continuar realizando el seguimiento, se considera oportuno solicitar a la Gerencia General y a la Gerencia Tecnología y Soluciones Digitales, incluir el reporte indicado en los informes semestrales de gestión de dicha Gerencia.*
10. *El Consejo Directivo considera conveniente acoger la propuesta planteada.*



CONSEJO DIRECTIVO

10

POR TANTO, POR UNANIMIDAD ACUERDA:

1. *Dar por recibido el "Informe Ejecutivo IV Trimestre 2023", correspondiente al Programa de Modernización Administrativa Financiera."*
2. *Dejar sin efecto el acuerdo emitido en el inciso 3 del artículo 2 del Capítulo III de la Sesión 6564 del 7 de marzo del 2023, e instruir a la Gerencia General y a la Gerencia Tecnología y Soluciones Digitales, para que se incluya en el informe semestral de gestión de dicha Gerencia, un reporte sobre el estado y avance del Proyecto PMAF.*

ARTÍCULO 4 Informe trimestral avance del Proyecto 5G (Confidencial)

Importante comentarles que este tema está protegido por una declaratoria de confidencialidad, otorgada por un plazo de siete años en la Sesión 6535 del 04 de agosto del 2022. Están disponibles don Luis Diego Abarca y don Herbert Barrot para hacer la presentación.



CONSEJO DIRECTIVO

434



11



CONSEJO DIRECTIVO



CONSEJO DIRECTIVO

435



13



CONSEJO DIRECTIVO



CONSEJO DIRECTIVO

436



15



CONSEJO DIRECTIVO





CONSEJO DIRECTIVO

437



17



CONSEJO DIRECTIVO



CONSEJO DIRECTIVO

438



19



CONSEJO DIRECTIVO



CONSEJO DIRECTIVO

439



21

ARTÍCULO 5

Informe cuatrimestral de seguimiento de la Estrategia de Uso del Espectro Radioeléctrico (Confidencial)

Tiene una declaratoria de confidencialidad emitida mediante acuerdo tomado en la Sesión 6394 del 30 de julio del 2020, por un plazo de diez años.



CONSEJO DIRECTIVO



CONSEJO DIRECTIVO

440



23



CONSEJO DIRECTIVO



CONSEJO DIRECTIVO

441



25



CONSEJO DIRECTIVO



CONSEJO DIRECTIVO

442



27



CONSEJO DIRECTIVO

28

ARTÍCULO 6

Informe mensual sobre acciones implementadas en relación con las resoluciones del MICITT (Confidencial)

Este tema está protegido por la declaratoria de confidencialidad otorgada en la Sesión 6535 del 04 de agosto de 2022, por un plazo de siete años. Se encuentran disponibles don Luis Diego y don Douglas para hacer la explicación.



CONSEJO DIRECTIVO

443



29



CONSEJO DIRECTIVO



CONSEJO DIRECTIVO

444



31



CONSEJO DIRECTIVO

32

ARTÍCULO 7

Informe trimestral avance Proyecto P2MP (Point to Multi Point-wimax) (Confidencial)



CONSEJO DIRECTIVO

445



Este tema tiene una declaratoria de confidencialidad emitida en la Sesión 6394 del 30 de julio de 2020, por un plazo de diez años y están disponibles don Luis Diego, don Douglas Quesada Zúñiga y don Diego González para hacer la exposición.



CONSEJO DIRECTIVO



CONSEJO DIRECTIVO

446



35



CONSEJO DIRECTIVO

36

ARTÍCULO 8 Presentación mensual rendición de cuentas gestión Jefes de División de la Gerencia de Telecomunicaciones (Confidencial)

La señora Secretaria interviene para indicar: *El siguiente punto es la presentación mensual de rendición de cuentas de los jefes de División de la Gerencia de Telecomunicaciones. Ese tema cuenta con varias declaratorias de confidencialidad, otorgadas en la Sesiones 6535 del 04 de agosto de 2022, 6565 del 14 de marzo de 2023 y 6567 del 21 de marzo de 2023. Están disponibles don Luis Diego junto a los jefes de División.*



CONSEJO DIRECTIVO

447



37



CONSEJO DIRECTIVO



CONSEJO DIRECTIVO

448





CONSEJO DIRECTIVO



CONSEJO DIRECTIVO

449



41



CONSEJO DIRECTIVO



CONSEJO DIRECTIVO

450



43



CONSEJO DIRECTIVO



CONSEJO DIRECTIVO

451



45



CONSEJO DIRECTIVO



CONSEJO DIRECTIVO

452



47



CONSEJO DIRECTIVO



CONSEJO DIRECTIVO

453





CONSEJO DIRECTIVO

50

ARTÍCULO 9 Presentación mensual sobre las acciones realizadas para mejorar la experiencia al cliente en las áreas de distribución y comercialización

La señora Teresita González hace uso de la palabra para indicar: *El siguiente punto en la agenda es la presentación mensual sobre las acciones realizadas para mejorar la experiencia al cliente en las áreas de distribución y comercialización de la Gerencia de Electricidad. Están disponibles don Roberto, don Ángelo y don Agustín Murillo para hacer la presentación.*

Debidamente autorizados ingresan a la sesión los señores Roberto Quirós Balma, Gerente de Electricidad, Angelo Vargas Hernández, Agustín Murillo Fallas y Alejandro Castro Mata.

Inicia la presentación el señor Ángelo Vargas: *Vamos a presentarles el avance de las acciones de experiencia cliente de los meses de octubre y noviembre. En esta diapositiva lo que podemos ver son dos grandes grupos, el tema de las luminarias y el de la reparación que tenemos de averías. El promedio ha sido de 3200 luminarias que representan el 1,15% aproximadamente de parte nuestra y por otro lado, lo que tenemos es la cantidad de kilómetros en actividades de mantenimiento de forma mensual. Como ustedes pueden ver en el gráfico, después de las acciones que hemos estado comentando en las sesiones anteriores, hemos pasado de un valor menor a los 500 kilómetros mensuales a cerrar en octubre y noviembre por encima de los 1 000 mil kilómetros mensuales; es decir, estamos duplicando la cantidad de kilometraje que veníamos haciendo en los últimos tres meses.*

En el tema de indicadores, la duración promedio de las interrupciones y en la otra columna el tema de la duración promedio de las averías (DPA), acá lo que podemos ver son los circuitos con la mayor cantidad de indicador acumulado al mes de octubre y noviembre, respectivamente, mientras que en la segunda también el acumulado en horas. Existen circuitos como, por ejemplo, Cónccavas, Celeste o el circuito Coyal-Llanos, que son circuitos de una alta calidad y aparecen en un DPA muy alto y es porque es una única avería en el mes y, por lo tanto, no existe el promedio en las averías; es decir, que esa avería lo que duró fue 3 o 4 horas, quiere decir que, en temas de DPA, realmente hay circuitos que tienen una calidad muy alta en los meses de octubre y noviembre, pero por esa condición.



CONSEJO DIRECTIVO

454



En contraposición tenemos los circuitos con la mayor calidad al cierre del mes de noviembre, como vemos, tenemos circuitos por ejemplo Coyol-Dos Pinos que cierra en cero horas al año, mientras que en 2022 había sido de 0,15 horas, estamos hablando de alrededor de minutos y tenemos otros circuitos, todos en esta lista que están en el orden de menos de una hora y estamos hablando de temas inclusive de minutos. Prácticamente tenemos todos los circuitos de El Coyol-Alajuela están en este orden.

Se presenta un problema técnico con la conexión del señor Ángel Vargas.

Toma la palabra el señor Agustín Murillo: *Le damos continuidad a la dinámica en lo que hemos venido presentando mes a mes, esta vez con un condensado de los meses de octubre a noviembre. En ese condensado les estamos mostrando los esfuerzos por atender personalmente y en forma directa a cada uno de los clientes de alta tensión, distribuidores, etc., a estos clientes se les atendió oportunamente. Vemos que hubo un porcentaje de cumplimiento del 82% en octubre, eso simplemente fue por solicitud de los clientes que nos pidieron suspender las reuniones y en el caso de noviembre, casi se alcanzó, pero igual hubo una reunión que no se logró, porque era duplicada con uno de los clientes y a solicitud de él no se realizó.*

Continuamos con los requisitos, las charlas de ingreso a subestaciones que igual son parte de la atención de clientes, esos son bajo demanda, igual con las ventas de servicios nuevos regulados, se atendieron y ahí se presenta el listado.

Les presento a don Alejandro Castro Mata, Ingeniero Eléctrico y Electrónico, especialista en comunicaciones y encargado del área de infraestructura de infocomunicaciones en la División, quien viene hoy para presentar los avances, la atención y gestión de clientes a través de esta red y de paso, para aclarar aquellas dudas que quedaron en algunas sesiones anteriores con respecto a la red de comunicación de la División.

Interviene el señor Alejandro Castro: *Quiero presentarles la red de comunicaciones de la División Transmisión, una red que nosotros llamamos de tecnología AMPLS con cobertura nacional, utilizando el medio de comunicación de fibra óptica OPGW, que tenemos instalados en las líneas de transmisión de electricidad en el OPGW.*

Como pueden ver en la imagen, tiene una cobertura nacional completamente enmallada, porque casi que el 100% de la red nuestra es una topología de anillo y los elementos radiales los estamos cerrando con puntos de conexión en sinergia con Telecomunicaciones, utilizando fibras de telecomunicaciones; entonces, tenemos el 100% de las redes malladas.

Son plataformas que están diseñadas para misión crítica de sistemas eléctricos, lo que significa que todas las características de normativa que tienen los equipos están focalizadas en el ambiente hostil de una subestación eléctrica o una planta de generación. Todos los elementos del nodo de comunicación cuentan con total redundancia en todas sus tarjetas, todos sus equipos, puertos ópticos, cada nodo cuenta también, adicional al equipo activo, con sistemas de ciberseguridad tipo firewall del equipo activo y una disponibilidad de 99,65%.



CONSEJO DIRECTIVO

52

Es importante tomar en cuenta que esta tecnología está siendo gestionada a través del NOC de comunicaciones en la subestación San Miguel, que como lo dice su nombre, es un Network Operation Center, donde controlamos a cada segundo las actividades que tiene la red, e intervenimos remotamente en caso de contingencias.

Ese punto es de mucho valor, porque la atención de las averías en la misma está por encima del 93,4% de manera remota, dejando el resto de las averías de atención física cuando son condiciones de daños en equipo, propiamente en alguna tarjeta y que, sin embargo, cuando se daña una tarjeta por estar en una condición de redundancia, nos permite un margen de acción para atender la avería. Cumple también con altos estándares de ciberseguridad, se cumple con todos los protocolos de encriptamiento que podríamos tener dentro de una plataforma que podríamos llamar de Telco; de hecho, esta plataforma es muy similar a la que manejan los compañeros de Telecomunicaciones para los servicios de RANGE, guardando las distancias, principalmente en lo que son características de condición eléctrica que les explicaba.

Actualmente esta plataforma cuenta con 363 equipos aproximadamente y brinda servicios a todo el Sector de Electricidad. Para nosotros en la División Transmisión es un punto muy alto, porque para cualquier proceso de transformación digital o de digitalización se requiere una plataforma de comunicaciones. No hay una forma en que se desarrolle digitalización sino tiene la plataforma de comunicación; de hecho, es la base de la estructura de un "spark grill", la base de la pirámide siempre son las plataformas de comunicación. Adicionalmente a eso, es la que nos va a permitir en los próximos meses, contar con un sistema de un centro de monitoreo nacional, porque ella va a llevar los datos, no son solamente de transmisión en este caso, sino también los de generación y estamos trabajando fuertemente para colaborar con los compañeros de distribución, para que sea la plataforma de CORE en el transporte de los datos a nivel nacional.

Sobre la misma línea de desarrollos que estamos realizando dentro del área de infraestructura y la División, tenemos varias iniciativas importantes. La sustitución por obsolescencia de equipo activo, esta plataforma que les presentaba tiene más de 23 años de trabajar, ha ido evolucionando, pero los equipos principales ya tienen muchos años de trabajar, ya presentan condiciones de fuera de línea de producción, lo que nos obliga a pensar en un cambio, en una actualización de equipos.

De igual manera, el tema de la fibra óptica OPGW, las primeras fibras se instalaron en 1998, estas fibras ópticas tienen una vida útil aproximada de 20 años y actualmente están presentando problemas de atenuación por un fenómeno que se llama PMD, este fenómeno se nos ha manifestado en ciertos rangos de transmisión de datos, todavía no se ha impactado la continuidad del servicio, pero previendo no entrar en la curva crítica que nos impacte, ya estamos trabajando en el proyecto de cambio. Es un proyecto que ya cuenta con el aval de la Gerencia de Electricidad a nivel de proyectos y esperamos en los próximos meses poder concretar incluso los procesos de licitación que corresponda.



CONSEJO DIRECTIVO

455



53

En el tema de implementación y políticas de procesos de ciberseguridad en los cuartos de servidores de la División, los servidores operativos, es importante recalcar que no es una situación nueva, desde el año 2020 la División Transmisión, por iniciativa propia, tuvo un acercamiento en aquel momento con la Gerencia Transformación Tecnológica, lo que es hoy la Gerencia Tecnología y Soluciones Digitales y su oficina de aseguramiento de la información y en conjunto con ellos tratamos de definir una estrategia para asegurar la información que tenemos, tanto en las subestaciones, como en el NOC de comunicaciones. Decidimos focalizarnos en el NOC de comunicaciones, a sabiendas que muchas de las acciones que íbamos a realizar ahí se podían replicar en el resto de la infraestructura. Así las cosas, se toma la decisión de utilizar la guía de la certificación 27 001, que es la que se focaliza en la seguridad y la información, basándose en los procesos de integridad, confiabilidad y disponibilidad de esta. Bajo esa premisa, ya hoy actualmente en la División podríamos decir que tiene certificado el NOC de comunicaciones de San Miguel, bajo esta norma. Evidentemente, no con un ente externo, pero sí con la experiencia y el conocimiento que tienen los compañeros de esta oficina de la Gerencia Tecnología y Soluciones Digitales. La misma viene realizando auditorías constantes todos los años, para garantizar que los servicios o las mejoras que ya hemos implementado no se vean deterioradas.

Dentro de los puntos principales que podría rescatar del tema de gestión de la ciberseguridad, o la posible certificación desde el punto de vista de datos, es que la División de Transmisión actualmente cuenta con una política de ciberseguridad que fue pionera en el sector y que gracias al apoyo y a la buena acogida que ha tenido, las otras Divisiones lo están tratando de implementar y hemos estado trabajando con ellos en ese sentido y adicionalmente, hemos tenido productos muy sensibles. Yo les podría nombrar tres productos muy importantes como lo son: el levantamiento de los activos de información en el NOC, situación que antes no teníamos y que nos permitió actualmente generar las matrices de riesgo de cada uno de los activos, así como sus acciones en caso de que se materialice una contingencia por una condición de ciberseguridad, o una condición de riesgo de la información y adicionalmente y creo que es muy valioso, el tema de la cultura.

Nosotros año con año venimos capacitando al personal en los temas de ciberseguridad y del manejo de la información que ellos deben cumplir. No podemos perder de vista que, en una organización, el recurso humano siempre es el punto detonante de un ataque, una condición anómala o un riesgo. Nosotros a nivel de capacitación hacemos conciencia en los compañeros de su rol, de las responsabilidades que tienen y la experiencia ha sido muy positiva. Actualmente considero que los compañeros tienen un conocimiento más sólido de la situación, saben lo que se puede hacer, lo que no se puede hacer y los impactos incluso que se podrían tener en una mala ejecución.

El otro tema de redes inalámbricas va de la mano al desarrollo de la plataforma de comunicaciones, es la del desarrollo, la tecnología a nivel inalámbrico dentro de los patios de subestaciones para recolectar datos de información de todos los dispositivos inteligentes y la implementación de teleprotecciones por 61 850. Este protocolo nos ha permitido utilizar la red MPLS para esa aplicación, con costos editados de tecnologías anteriores de una relación de 4 a 1. Estamos hablando de costos de 240 mil dólares por la aplicación a unos 45 o 60 mil dólares actualmente.



CONSEJO DIRECTIVO

54

Interviene el señor Agustín Murillo: *Sobre cómo se fue cumpliendo el plan de mantenimiento, en el próximo informe veremos en detalle cómo se cerró, de acuerdo con las actividades que hemos ido presentando. Ahí se hace una cita muy rápida y algunas de las grandes actividades, atención de averías, mejoras etcétera. En cuanto a los proyectos de inversión se les presenta un seguimiento adicional al gestor nacional de protecciones que ya hemos venido mencionando, los plazos de bancos de baterías por obsolescencia y por tecnología en subestaciones y el tema de las mejoras a nivel de los servidores de bases de datos de subestaciones y como lo citó don Alejandro, lo que fue el proceso de certificación de la ISO 27 001 que ya se cumplió con los diferentes pasos, ahí se presenta el listado de los datos.*

Solucionado el problema de conexión, retoma la palabra el señor Ángel Vargas: *Estábamos en la parte de las acciones de mejora, en el proceso comercial y esta es una de las acciones significativas que ha desarrollado la Gerencia de Electricidad y la División Distribución en cuanto a la clasificación y segmentación de clientes. Esto lo vimos también en el Comité de Gerentes, en donde se determinó con exactitud qué tipo de cliente tenemos. Esa segmentación nos derivó en una serie de acciones asociadas, para poder identificar y dar un servicio a cada uno de los clientes en diferentes bloques. Para eso se hizo un análisis de nueve variables y dentro de esas también se clasificaron en tres categorías a los clientes: oro, plata y bronce para clientes del segmento hogar y clientes empresariales, mientras que, para grandes clientes, clientes internacionales, gobierno y empresas eléctricas, la clasificación se hizo en black, diamante y bronce.*

Estas acciones sin duda nos permiten identificar dentro del mundo de la media tensión y del servicio al cliente, un servicio más personalizado, inclusive, labores propias de la gestión del desempeño operativo nos permiten identificar ahora en mapas de calor, dónde están concentrados esos clientes que son grandes consumidores, que tienen una buena costumbre de pago y que en alguna medida nunca se les ha cortado el servicio.

Esta clasificación en el segmento de clientes tiene tres niveles: en la máxima está AAA, A, B y C. Esta acción también nos permite identificar temas de mercadeo, de ofertas hacia clientes de servicios diferenciados, de facilidades, entre otras. Esta gestión también tiene un alcance fuera inclusive de la División; por otra parte, se trabajó en la implementación de los Arandas, eso tiene un impacto significativo en la parte en que estamos haciendo nuestros procesos y también en el uso de los recursos públicos.

Una acción que empezamos a implementar en la región Brunca es en la parte de uso de papel, de transformar la parte documental de papel a un expediente electrónico; entonces, el cliente cuando llega a una de nuestras agencias, toda la información la está llenando de forma electrónica, su firma es electrónica. Se crea un registro, no se imprime y tampoco se escanea nada. Esto nos generó ahorros importantes del orden de los 35 millones en un año, para una de las regiones solamente por dejar de imprimir. Para que ustedes tengan un dato, nosotros estamos constituidos en cuatro regiones, una región imprimía 1 500 000 hojas al año en expedientes y pasamos a una reducción del 40% de esas, alrededor de 700



CONSEJO DIRECTIVO

456



55

mil hojas, lo que todavía seguía siendo una cantidad importante. El año pasado tomamos la decisión, junto con la Gerencia, de dejar de imprimir documentos, eso nos va a generar ahorros para este año en el orden de los 600 millones de colones, dinero que va a ser utilizado para otras gestiones, para facilidad del cliente.

Esa medida también permite una agilidad en el servicio al cliente, la información estaría a mano, estaría disponible por medios electrónicos y hacemos una transformación muy importante en la parte de la comercialización. También estamos apostando para transformar los expedientes de las áreas de desarrollo en expedientes electrónicos. En este momento nos encontramos en el proceso de determinar cuánto sería la dimensión, pero para este año es un ahorro de 600 millones.

Estamos también en los procesos de COPC, actualmente estamos trabajando en las nueve agencias A del país y en el mes de noviembre estábamos en el orden de los 5 - 6 días en la instalación de un servicio nuevo. Los registros anteriores andaban alrededor de los 8 a 7 días y vamos bajando, para noviembre redujimos casi en dos días la cantidad de trabajos.

En áreas de mantenimiento y de desarrollo, en el mes de noviembre se construyeron una cantidad de obras en la región Brunca y en la región Huetar en el orden de los 14,6 kilómetros de redes de distribución que están beneficiando a ese mes, a 73 clientes con casas existentes, pero de seguro esto va a ser un desarrollo también en las comunidades.

Este es un cierre importante, porque es parte de la visión que tiene la Gerencia en el tema de desarrollo rural y es una muestra más de que el cierre del año en realidad fue de muchas acciones de mejora, tenemos otras más y ahora esperaríamos que en diciembre también podamos presentar otras.

Interviene el señor Roberto Quirós para indicar lo siguiente: En resumidas cuentas, eso es lo que teníamos que presentarles para hoy, las disculpas, pero tratar de presentar todo lo que hemos podido avanzar en experiencia al cliente y poderle mostrar al Consejo Directivo lo que hemos avanzado, se nos sale de las manos. La próxima presentación va a ser más reducida y esperamos que sea más gráfica.

Hace uso de la palabra el señor Henry Guevara: Agradezco mucho la presentación y especificación de temas que se han tratado en consultas anteriores. Se puede concertar una cita, puede ser virtual con el compañero, para hacerle una serie de preguntas. Me interesa ver un asunto de redundancia y de SDH, agradezco si podemos concertar esa cita para hacer un conversatorio y que me aclare más sobre esos asuntos, para no hacer preguntas acá y que sigamos con la reunión.

La señora Ileana Murillo indica: Agradecerles y felicitarlos por la exposición, muy ilustrativa.



CONSEJO DIRECTIVO

56

interviene la señora Irene Víquez: *Les agradezco la presentación, pero agradezco que revisen el enfoque que inicialmente se había solicitado sobre esta exposición, que son las acciones concretas para mejorar la experiencia del cliente.*

Siento que en algunos aspectos hemos perdido el enfoque del alineamiento de lo que requeríamos; entonces, agradezco revisar esa línea para que la mantengamos y que el grupo busque llegarle a cada sector con una buena experiencia, las puertas abiertas de cada una de las sucursales donde la gente, los nuevos clientes, los nuevos desarrollos, los nuevos proyectos se sientan apoyados y dirigidos por el Grupo para conectar todos estos nuevos servicios, que es lo que me parece y que siento -al menos personalmente- que se ha perdido esa línea.

Los nuevos clientes, los proyectos que llegan a solicitar un medidor, un servicio nuevo cómo los estamos apoyando y guiando para que la experiencia sea mucho mejor y mejoren los comentarios que se escuchan, especialmente desde el sector construcción, porque ya han empezado los comentarios negativos, el cliente ya viene con esa espinita de que nos pusieron trabas, de que nos pusieron peros, de que esto no avanzó por el Grupo; entonces, por favor que lo tomen en consideración.

Interviene el señor Roberto Quirós para indicar: *Podemos reubicar el tema, porque realmente lo que se nos había pedido era entender cómo íbamos mejorando todas las acciones que pudieran afectar al cliente. El cliente de electricidad ha visto más afectado su servicio, no por la calidad de la atención en la agencia, sino por todo lo que lo rodea en la red de distribución y la red de transmisión y ese es el enfoque que le hemos dado a las presentaciones y quisiéramos ver cuál es el nivel de satisfacción del cliente. Desde la Gerencia General y la Gerencia de Electricidad hemos avanzado en el ISCAL, hemos avanzado en la experiencia al cliente, en analizar encuestas para saber cómo ha sido la satisfacción de ellos.*

En este momento Ángelo ha explicado cuánto hemos reducido la atención de trámites y cómo hemos mejorado las obras, pero entonces, para el próximo informe enfocaremos más la atención en la agencia, pero en el Consejo Directivo incluso nos han pedido que expliquemos cuánto hemos mejorado la atención en los carros o en otros temas que se salen del enfoque, hemos ido tratando de cumplir con las solicitudes que no ha hecho a lo largo del tiempo el mismo Consejo Directivo.

Voy a tratar de enfocar el informe nuevamente hacia la experiencia; hoy todo el tema de ciberseguridad fue por una consulta de don Henry y eso es lo que más se ha salido de la presentación.

Al respecto indica la señora Diana Valverde: *Una recomendación en la línea de lo que usted está mencionando, yo creo que para buscar un punto intermedio entre lo que dice doña Irene y lo que usted comenta, una forma de solucionarlo es que lo que no sea relacionado con la experiencia de cliente, nos lo presente usted en el informe de la Gerencia de Electricidad y en este informe en particular, se avoquen más a las acciones nuevas, o como lo que presentó Ángelo sobre la clasificación de los clientes, que son exclusivas de este tema.*



CONSEJO DIRECTIVO

457



57

Creo que se puede hacer un punto intermedio para abarcar los otros temas, que igual son de interés, como el que mencionó don Henry, o como en otras oportunidades que Marlon ha mencionado del tema de los vehículos, eso lo puede ver en el informe propio de la Gerencia y en este enfocamos al tema de los clientes, si a mis compañeros les parece, para buscar un punto intermedio.

Sin existir más comentarios, con el agradecimiento de los señores Directores se retiran de la sesión los invitados.

Hace uso de la palabra la señora Teresita González para manifestar: *La propuesta de acuerdo es dar por recibido el informe presentado por la Gerencia de Electricidad.*

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

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

CONSIDERANDO QUE:

- 1. El Consejo Directivo en el inciso 2 del acuerdo emitido en el artículo 5 del Capítulo III de la Sesión 6567 del 21 de marzo de 2023, solicitó a la Gerencia de Electricidad presentar un informe ejecutivo mensual sobre las acciones realizadas para mejorar la experiencia al cliente en las áreas de distribución y comercialización.*
- 2. En la presente sesión se conoció el informe relacionado con las acciones para mejorar la experiencia al cliente en las áreas de Transmisión, Distribución y Comercialización de la Gerencia de Electricidad de octubre y noviembre 2023, remitido por la Gerencia General con carta 5500-0099-2024 del 23 de enero de 2024.*

POR TANTO, POR UNANIMIDAD ACUERDA:

Dar por recibido el Informe relacionado con las acciones para mejorar la experiencia cliente en las áreas de Transmisión, Distribución y Comercialización de la Gerencia de Electricidad, remitido por la Gerencia General con carta 5500-0099-2024 del 23 de enero de 2024, en atención al acuerdo emitido en el artículo 5 del Capítulo III de la Sesión 6567 del 21 de marzo de 2023.

ARTÍCULO 10 Informe resultados finales del proceso de la reestructuración de las condiciones del fideicomiso P.H. Toro 3

La señora Teresita González interviene para indicar: El siguiente tema es el informe de resultados del proceso de la reestructuración de las condiciones del fideicomiso PH Toro III, remitido por la Gerencia General y la Gerencia de Finanzas. Se encuentran disponibles los señores Roberto Quiros, Keiner Arce y personal de su Gerencia para la exposición correspondiente.



CONSEJO DIRECTIVO

58

Con la autorización de los señores Directores ingresan a la sesión los señores Roberto Quirós Balma, Gerente de Electricidad, Keiner Arce Guerrero, Gerente de Finanzas, Roberto Villalobos Artavia y la señora Laura Salas Wong.

Inicia la presentación el señor Keiner Arce: *Con mucha satisfacción les venimos a presentar los resultados finales de la reestructuración de la deuda del fideicomiso PH Toro III, la cual logramos concluir a finales del año anterior y existía el compromiso de presentar a este Consejo los resultados finales del mismo. Me acompañan Laura Salas, directora de Tesorería y don Roberto Villalobos por parte de la Gerencia de Electricidad, quienes fueron las dos personas que estuvieron liderando los equipos de trabajo que obtuvieron este resultado.*

Inicia la presentación el señor Roberto Villalobos: *En atención al acuerdo del artículo 1 del Capítulo III de la Sesión 6590 del 29 de agosto del 2023, procederemos a informar cómo fue el trámite que hicimos.*

El primer por tanto que el Consejo Directivo aprobó fue la extensión del plazo del convenio de alianza hasta junio del 2066, les informamos que el 30 de octubre del 2023 ambas empresas, el ICE y JASEC que conforman el convenio de alianza, firman la Adenda número 3 al Convenio de Alianza, la que se extendió justamente hasta junio del 2066, como el Consejo lo aprobó.

Con respecto al por tanto número 2, el Consejo aprobó la ampliación del plazo del convenio de arrendamiento hasta enero del 2038; entonces, el 30 de octubre del 2023 el Banco Nacional de Costa Rica, en su calidad de fiduciario del fideicomiso PH Toro III, firma con los dos arrendatarios, que son los dos fideicomitentes: ICE y JASEC, la Adenda número 4 del contrato de arrendamiento de la planta.

El señor Roberto Villalobos presenta problemas de conectividad y continúa con la presentación la señora Laura Salas: *En el por tanto número 3 se acuerda la reestructuración financiera del crédito y el 16 de noviembre del 2023 se suscribió el contrato de préstamo en colones, porque teníamos el préstamo sindicado, se tenía el fideicomiso en dólares. Con esto se atiende este punto y el por tanto número 4, que es el que nos trae acá, es el tema de venirles a informar cómo quedó toda la reestructuración.*

En la parte financiera es importante recordar que las cotizaciones iniciales se realizaron por aproximadamente 42 mil millones, de estos, lo único que se utilizó fueron 36 mil millones, que son compartidos 50 y 50 con nuestro aliado que es JASEC. En este monto para la reducción pudimos transar el préstamo a un tipo de cambio de 535,22 lo cual favoreció bastante la colonización y el otro hito es el prepago que se realizó al Banco Popular, porque esta operación es sindicada entre el Banco Nacional y el Banco Popular y pudo ser una transacción sin penalización, porque los recursos que se utilizaron para pagarle al Banco Popular eran de caja, de las reservas que tenía el fideicomiso; entonces, podemos ver que el efecto neto en resultados de la mejora que se tuvo con esta reestructuración es de 3 668 millones; es importante indicarles que la cuota bajó aproximadamente un 56%.



CONSEJO DIRECTIVO

458



59

Entre los beneficios de la extensión del plazo, es calzar la vida útil de la planta con el financiamiento que nos permite un mejor reconocimiento a nivel tarifario. Como punto 2, alargar la vida de la alianza y del fideicomiso nos ayuda a hacer un finiquito de forma más orquestada para que, en el momento en el que llegue la fecha para finiquitar ambos contratos, sea de una mejor forma.

Como tercer punto, la reducción de la cuota fue significativa, de casi un 56%, la cuota en este momento está en 240 mil millones, siendo que estaba en 481 mil millones. Como punto número 4, la no aplicación de la cláusula quinta, en donde el ICE iba a poderse ver perjudicado, en el caso de que JASEC no tuviera la liquidez suficiente para poder hacerle frente a la cuota que les corresponde a ellos.

Sobre los beneficios financieros, el principal hito que podemos ver es pasar una porción de la deuda que teníamos en dólares a colones y a un tipo de cambio muy beneficioso. Como segundo punto, mitigamos el riesgo de tener que asumir nosotros la totalidad de la cuota por el no pago de JASEC y como tercer punto, se logra alargar la vida útil del proyecto con el fondeo. Como cuarto punto, aprovechamos condiciones muy buenas de mercado con una tasa de 1.95 a 14 años plazo, eso es un muy buen hito de este tema y para finalizar, la reestructuración está alineada completamente a la estrategia de deuda que tiene nuestro Instituto, que hoy viene muy fuertemente en aplacar el riesgo cambiario que tenemos en nuestros Estados Financieros debido al stock de deuda que tenemos.

Interviene el señor Henry Guevara para manifestar: En diferentes sesiones nos han hablado de una deuda que tiene JASEC con nosotros. Si esto abarca parte del pago de esa deuda, porque parece que existía una forma de pago un poco "sui generis" que nos habían mencionado; entonces, ¿esto abarca el pago de la deuda que tienen? o ¿cómo es que estamos funcionando al respecto?

Responde el señor Keiner Arce: El fideicomiso Toro III es una deuda de una alianza con la cual hicimos la planta juntos, donde ambos asumimos un 50% de las obligaciones de la planta y también recibimos un 50% de los beneficios de la operación de esta.

La deuda que JASEC históricamente venía presentando es por las compras de energía, las cuales se han ido saldando poco a poco; entonces, ya la tendencia que teníamos antes con JASEC de saldos fuertes ha disminuido significativa y prácticamente, ahora son algunos pocos días de desfase lo que llevan.

Hace uso de la palabra el señor Luis Francisco Valverde para comentar lo siguiente: Don Henry se me adelantó y la respuesta de don Keiner me parece muy atinada. Quiero felicitarlos por las mejoras que se observan en las condiciones financieras de este proyecto.

Al respecto indica el señor Keiner Arce: Muchas gracias, quisiera comentarles que esto nos llevó más de un año poderlo gestionar, fue un trabajo muy fuerte, pero aquí están ya los resultados y el agradecimiento es para todo el equipo que estuvo con esto.



CONSEJO DIRECTIVO

60

Con el agradecimiento de los señores Directores, se retiran de la sesión las personas invitadas.

La señora Teresita González indica: *Este informe es para darlo por recibido.*

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

ARTÍCULO 11 Informe integral cuatrimestral de las acciones por parte de la Administración sobre las recomendaciones de la Auditoría Interna

La señora Teresita González hace uso de la palabra para manifestar: *El tema a continuación es el informe integral cuatrimestral de las acciones por parte de la administración sobre las recomendaciones de la Auditoría Interna y es elevado a este Órgano Colegiado por parte de la Gerencia General.*

Comentarles que este informe fue conocido previamente en el Comité de Auditoría y Riesgos, en la Sesión 260 del 18 de enero pasado y se tomó el acuerdo que vamos a proyectar en pantalla. Es básicamente en la línea de dar por recibido el informe y respaldar las acciones y recomendaciones indicadas por la Gerencia General en el informe, reiterando la importancia de que las áreas responsables atiendan las recomendaciones de la Auditoría Interna en tiempo y forma. Está disponible personal de la Gerencia General para hacer la exposición.

Ingresan a la sesión una vez autorizados por los señores Directores, la señora Yadira Sojo Fernández y el señor Geiner Mejía Boza, colaboradores de la Gerencia General.

Inicia la presentación el señor Geiner Mejía: *Estamos compartiendo con ustedes el estado de las recomendaciones de la Auditoría Interna que está atendiendo la Administración en el informe cuatrimestral. Como pueden observar en el gráfico, en los últimos cuatro meses llegamos a tener 208 recomendaciones, al corte cuatrimestral contamos con 164. Eso es una disminución considerable, también teniendo como referencia un dato, el 30 de noviembre de 2022 llegamos a tener uno de los picos más altos de recomendaciones -con 234- y se logra contabilizar una disminución a 164.*

Como ustedes pueden ver en este gráfico del lápiz, donde se hace la segmentación de las recomendaciones por categorías extremas, altas y normales, se ve una disminución de las extremas, pasando de 39 a 30 y de las altas de 127 a 114. En las diapositivas más adelante vamos a hacer una explicación de a qué se debe esa disminución.

Esta es la distribución porcentual de estas recomendaciones, de las 162 que se encuentran activas, puede observarse que hemos tenido un decrecimiento de las recomendaciones principalmente en proceso, sin dejar de lado las vencidas. Estas



CONSEJO DIRECTIVO

459



en proceso han disminuido principalmente gracias a la atención oportuna de cada una de los responsables y las Gerencias que tienen a cargo esas recomendaciones y han sido también impulsadas y motivadas desde la Dirección Excelencia Operativa y de Procesos de Cumplimiento, gracias a los indicadores de desviación de tiempo, que es un indicador que busca llevar el monitoreo constante de estas recomendaciones en proceso.

Esta es la distribución de estas recomendaciones, haciendo referencia a que algunas sin iniciar también les damos la importancia que merecen, monitoreando algunas de esas recomendaciones que están en algún tiempo más allá del considerado que sea prudente y nosotros desde el área de cumplimiento nos hemos acercado a asesorar a las Gerencias y a los titulares para ordenar lo necesario para que esas recomendaciones puedan llevar su cauce normal.

Un ejemplo de eso son las cuatro recomendaciones que tiene la Gerencia de Servicios y Recursos Empresariales, en las que estamos trabajado en forma conjunta con ellos. Hoy en día se está atendiendo y esperamos que en el próximo informe cuatrimestral ustedes las puedan ver finalizadas en su totalidad, o en un proceso muy avanzado.

Este apartado es a solicitud del Comité de Auditoría y Riesgos, en donde en una de las presentaciones nos hacen referencia a la importancia de llevarle la pauta a las recomendaciones extremas y se quería conocer algunas de las temáticas que en ella se aborda; entonces, tanto en esta diapositiva como en la siguiente, podemos ver esa distribución en los mismos cuatro estados: sin iniciar, en proceso, vencidas y en revisión por el origen.

¿Cuáles son esas grandes temáticas que nos interesan? Hemos estado trabajando principalmente dándole énfasis a estas extremas, sabiendo que los riesgos están directamente relacionados con las recomendaciones, podrían impactar en un nivel más alto al ICE; entonces, le damos la importancia que merecen. De igual forma, estas son las recomendaciones extremas en proceso y estamos trabajando igual con ellas en una acción bastante dinámica con cada una de las Gerencias, para lograr atenderlas en el menor tiempo posible.

Aquí hacemos énfasis al tema de las recomendaciones finalizadas, como ustedes vieron en el primer gráfico, al último corte tuvimos un incremento considerable de recomendaciones finalizadas con alrededor de 22 recomendaciones; 18 de estas recomendaciones se encontraban en estado vencido, muchas de ellas han estado en ese estado de vencidas durante mucho tiempo, pero gracias a la buena gestión de cada una de las Gerencias y el acompañamiento que les hemos podido dar, se han ido finalizando, haciendo principal mención a la Gerencia de Telecomunicaciones, que logró finalizar 15 en estado vencido.

Esa situación nos alegra mucho, por la mejora que pueda representar la atención y los nuevos controles o el fortalecimiento de los controles que estas recomendaciones pueden representar. Aquí vemos un ejemplo de esto en positivo, yo siempre le digo a los compañeros que cuando finalizamos una recomendación



CONSEJO DIRECTIVO

62

somos más fuertes como Institución y eso lo vemos reflejado en este análisis que hacemos, en donde les decimos a toda la organización cuál es el objetivo empresarial que estamos fortaleciendo, a qué se refería la recomendación, cuál es ese riesgo estratégico que vamos a evitar que se materialice, cuál es la acción controlada y cuál es la oportunidad de mejora que estamos en realidad reflejando.

Es una pena que nosotros no podamos evidenciar esto, en el pasado, nosotros lo hemos ido impulsando y le hacemos ver a cada una de las gerencias la importancia de que ellos no solo atiendan la recomendación, sino que se queden con ella, que la hagan parte de su estrategia y sus planes de negocio, para poder también seguir impulsando el sistema de madurez de control interno y también de riesgos.

Como acciones, la Gerencia General y la Auditoría Interna hacen un trabajo conjunto, porque nos tenemos que ver también como un solo equipo que busca la mejora para la Institución. Las reuniones bilaterales que se hacen han tenido un efecto muy positivo y seguimos proponiendo que se ejecuten.

Nosotros nos hemos ido acercando a la Auditoría para poder entender de una forma más efectiva el objetivo que se busca con la recomendación y propiciamos también reuniones con la Administración para que se puedan atender en tiempo y forma de una mejor manera.

Los titulares subordinados están siendo alertados oportunamente mediante el indicador de desviación de tiempo, todos los meses aquellas desviaciones de tiempo que en sus actividades a veces dejamos un poquito de lado, tal vez por la dinámica empresarial tan exigente nosotros los alertamos, les ponemos al día con la recomendación y también nos hemos sentado a trabajar junto con cada Gerencia, con los enlaces que tienen ellos disponibles para ese tema y a los cuales también les agradecemos mucho la disposición que tienen. Ese sería un resumen muy general del estado de las recomendaciones; como siempre les digo, queremos llegar a tener cero recomendaciones en el ICE, ese es nuestro objetivo principal.

La señora Diana Valverde procede a indicar: ¿Alguien tiene alguna pregunta?, sino, muchas gracias y también por la filmina anterior a esta, está muy bueno el enfoque de ver cómo la atención contribuye al mejoramiento de la empresa.

El señor Geiner Mejía al respecto indica: Con mucho gusto y le estamos llevando el mensaje principalmente a la Administración, para que ellos interioricen el mensaje y lo puedan manifestar ante cualquier ente fiscalizador y que ellos mismos se sientan más fuertes. Es un gran esfuerzo que ellos hacen, muchas veces durante algunos años y es una pena que no se aproveche; entonces, estamos dándole ese valor agregado.

Con el agradecimiento de los señores Directores, se retiran de la sesión las personas invitadas.



CONSEJO DIRECTIVO

460



63

La señora Teresita González procede a manifestar: *Para este tema traemos para su consideración una propuesta de acuerdo, en la línea de que, además de dar por recibido el informe, se instruya a la Gerencia General para que, en adelante, estos informes se incluyan en su informe semestral de gestión. Esto va en la línea de los acuerdos que también se van a tomar cuando sea el caso en la contraparte, que es con la Auditoría Interna; entonces, la idea es manejarlos a ambos en la misma línea.*

Interviene la señora Diana Valverde para indicar: *¿Alguien tiene algún comentario?, en todo caso, esto lo vieron en el Comité de Auditoría y Riesgos.*

Indica la señora Diana Valverde: *yo no tengo ninguna observación, estaría de acuerdo; don Henry Guevara: de acuerdo; doña Ileana Murillo: de acuerdo; doña Irene Víquez: de acuerdo; don Luis Francisco Valverde: de acuerdo; don Marlon Arguedas: de acuerdo.*

En virtud de lo anterior, por unanimidad se emite el siguiente acuerdo:

CONSIDERANDO QUE:

- 1. En el inciso 2 del acuerdo emitido en el artículo 4 del Capítulo III de la Sesión 6412 del 3 de noviembre de 2020, el Consejo Directivo solicitó a la Gerencia General la elaboración y presentación de un "Informe Integral Cuatrimestral de las acciones por parte de la Administración sobre las recomendaciones en estado Vencido" que incluyera el análisis de las causas que han conllevado a la no implementación de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y una evaluación actualizada de los riesgos implícitos en la desatención de las recomendaciones.*
- 2. En la presente sesión se conoció el "Informe del Estado de las recomendaciones de la Auditoría Interna al tercer cuatrimestre 2023", remitido por la Gerencia General mediante oficio 5500-0050-2024 del 16 de enero de 2024, el cual también fue analizado por el Comité de Auditoría y Riesgos en el artículo 4 de la Sesión 260 del 18 de enero de 2024.*
- 3. A solicitud de la Presidencia Ejecutiva, la Secretaría del Consejo Directivo realizó un inventario de los acuerdos emitidos por este Órgano Colegiado, con el propósito de dejar sin efecto o ajustar aquellos que así lo requieran.*
- 4. La información remitida mediante el informe indicado puede ser incluida como parte de los informes semestrales de gestión de la Gerencia General. En virtud de lo anterior, se considera viable dejar sin efecto el acuerdo emitido en el inciso 2 del acuerdo tomado en el artículo 4 del Capítulo III de la Sesión 6412 del 3 de noviembre de 2020.*
- 5. El Consejo Directivo acoge la propuesta realizada, en los términos indicados.*



CONSEJO DIRECTIVO

64

POR TANTO, POR UNANIMIDAD ACUERDA:

1. *Dar por recibido el "Informe cuatrimestral de estado de las recomendaciones de la Auditoría Interna al tercer cuatrimestre de 2023", remitido por la Gerencia General con carta 5500-0050-2024 del 16 de enero de 2024, en atención al acuerdo emitido en el artículo 4 del Capítulo III de la Sesión 6412 del 3 de noviembre de 2020.*
2. *Dejar sin efecto el acuerdo emitido en el inciso 2 del artículo 4 del Capítulo III de la Sesión 6412 del 3 de noviembre de 2020, e instruir a la Gerencia General, para que incluya en el informe semestral de gestión de dicha Dependencia, un reporte sobre el estado de las recomendaciones de la Auditoría Interna.*

ARTÍCULO 12 Informe para entrega

Interviene la señora Teresita González para indicar: *El último tema de la agenda del día de hoy es un informe para entrega, el cual es remitido por la División de Estrategia y Gestión Corporativa, relacionado con el avance de los transitorios del Grupo 2 del modelo API. Esto se trae en cumplimiento del acuerdo tomado en la Sesión 6580 y la idea es que ustedes lo puedan dar por recibido y en caso de que tengan observaciones o consultas al respecto, me las hagan llegar para canalizarlas.*

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

Al no haber más temas por conocer, la señora Diana Valverde indica: *Al ser las 21:32 damos por finalizada la sesión.*

Sra. Diana Valverde Bermúdez
Vicepresidenta

Sra. Teresita González Villegas
Secretaría