

Nuestras acciones en sostenibilidad 2016-2017



An aerial photograph of a large dam and reservoir, with a map of Mexico overlaid in the center. The map is black with white outlines of the country's borders. The text is centered on the map.

Nuestras acciones en sostenibilidad

2016-2017

Créditos

Coordinación y redacción:

José García García
Marlon Valerio Vindas

Edición:

Randall Sáenz

Diseño:

Melissa Montenegro González

Contenido:

Adriana Coronado Nuñez
Carlos Jiménez Aguilar
Damaris Arley Villabos
Danny Zamora Chacón
Héctor Arce Mora
José Luis García García
José Pablo Cob Barboza
Kristela Dávila Ibarra
Marlon Valerio Vindas
Patricia Alfaro Chaves
Roger Carvajal Bonilla
Rosario Masís Segura

Fotografía de portada:

Unidad de Producción Audiovisual
(UPA), Grupo ICE.

Fotografías:

Tatiana Reyes Vargas
Jimmy Arriola Barrantes

© Grupo ICE, 2018. Una publicación de la
Dirección Corporativa de Estrategia con
el soporte de la Dirección Comunicación
e Identidad Corporativa del Grupo ICE.
San José, Costa Rica.



Contenido

69 años de progreso económico, social y ambiental	6	Iniciativas en educación	33
Nuestro norte y razón de ser	7	Consumidores	
Con los más altos estándares internacionales	8	Clientes: nuestra razón de ser	35
Así opera el Grupo ICE	9	Resolución de inconformidades	36
Gobernanza		Información clara y transparente	37
Visión integral y corporativa	11	Prácticas justas de operación	
Desempeño corporativo	12	Normas y políticas para el bien común	39
Estados financieros Consolidados Grupo ICE	13	Comunidad	
Otto y Nate		Sostenibilidad con visión país	45
Comprometidos frente al cambio climático	15	Obras, formación y bienestar	46
Derechos humanos		Proyectos y campañas	47
Grupo ICE: una familia diversa e inclusiva	18	Desarrollo y acceso a la tecnología	48
Salud ocupacional	20	Impulsando el desarrollo local: empleabilidad	50
Un ambiente laboral con respeto a los derechos	23	Cómo nos vemos	52
Ambiente			
ADN verde y renovable	26		
Matriz eléctrica limpia	30		
Innovación en la protección ambiental	31		
Cuidamos las cuencas	32		





69 años de progreso económico, social y ambiental

- Durante casi siete décadas, el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) ha sido una empresa pionera y vanguardista en el desarrollo socioeconómico de Costa Rica, brindando soluciones de electricidad y telecomunicaciones de punta para el país.
- El ICE –hoy convertido en Grupo ICE, junto a sus tres empresas de igual trayectoria— es la mayor corporación de su ramo en Centroamérica.
- Desde su fundación, ha aportado progreso con sentido económico y social, y todas sus operaciones y proyectos de inversión incorporan la protección del ambiente y el balance social.
- En materia de generación eléctrica, utiliza en más de un 99% recursos limpios y renovables, de origen hidroeléctrico, geotérmico, eólico y solar.
- Las robustas y confiables redes eléctricas y de telecomunicaciones le han permitido al país convertirse en un atractivo punto para que empresas de alta tecnología y de salud, entre otras, desarrollen sus negocios en Costa Rica o coordinen sus operaciones desde aquí hacia otros países.

Nuestro norte y razón de ser



“Ser una corporación líder, innovadora en los negocios de electricidad y telecomunicaciones en convergencia, enfocada en el cliente, rentable, eficiente, promotora del desarrollo y bienestar nacional, con presencia internacional”.



“Somos la Corporación propiedad de los costarricenses, que ofrece soluciones de electricidad y telecomunicaciones, contribuyendo con el desarrollo económico, social y ambiental del país”



“En el GRUPO ICE, gestionamos la sostenibilidad de nuestras actividades, obras y proyectos con el fin de mejorar la calidad de vida de los clientes, trabajadores y la sociedad en general; procurando a través de la investigación, innovación, transparencia y rendición de cuentas, un avance conjunto entre el desarrollo humano, el medio ambiente y la prosperidad con justicia, sin comprometer la calidad de vida de las generaciones futuras”.



Integridad
Compromiso
Excelencia

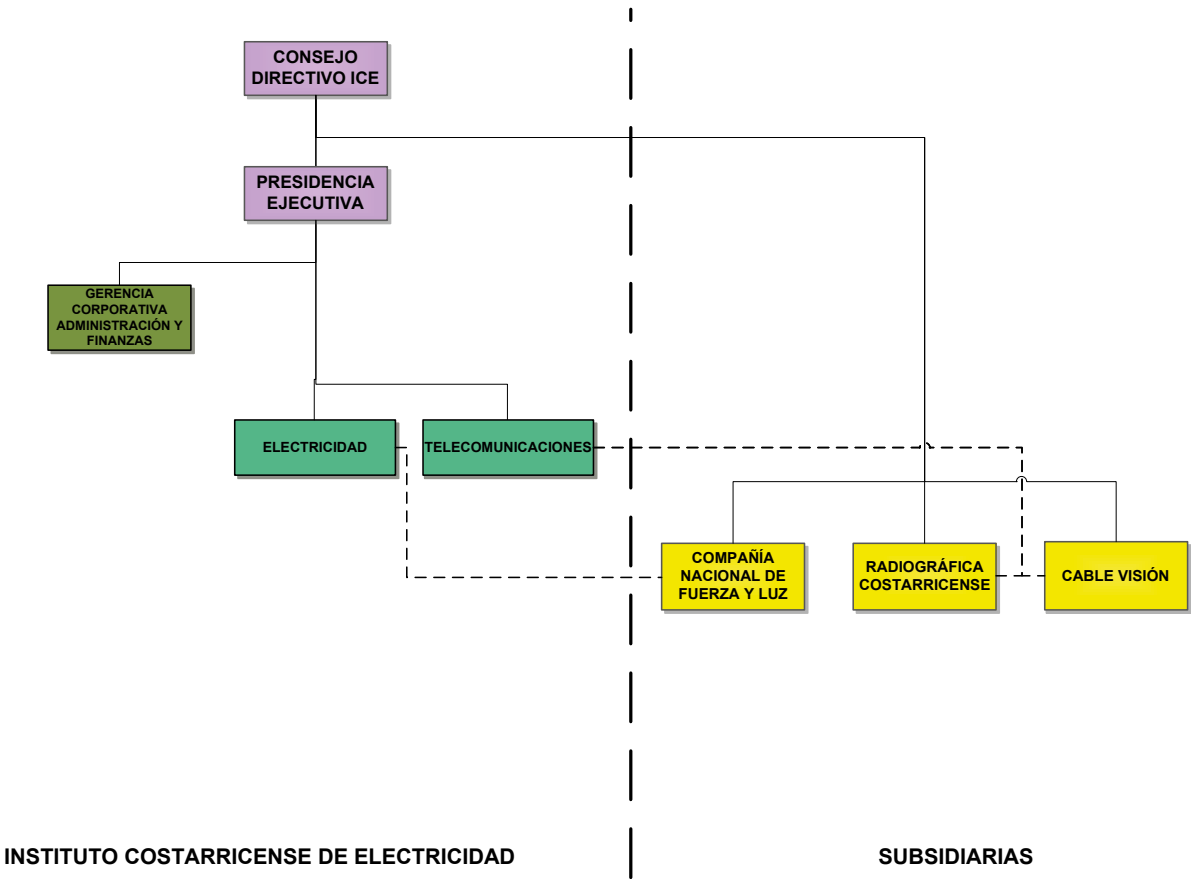


Con los más
altos estándares
internacionales

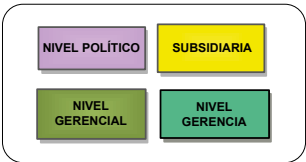
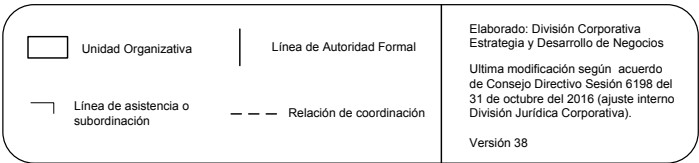
- El Centro Nacional de Control de Energía (CENCE) mantiene la certificación internacional ISO 9001:2008 (calidad) ISO : 9001:2015, 14001:2015 y OSHA: 18001:2005) otorgada por LSQA (Uruguay).
- La Compañía Nacional de Fuerza y Luz mantiene la certificación internacional en las dos normas ISO: 9001:2015, 14001:2015 y OSHA: 18001:2005 otorgadas por (incotec-Colombia).
- El Negocio de Generación es el líder en los procesos de acreditación internacional al contar con sus 29 plantas certificados con la norma ISO : 9001:2015, 14001:2015 y OSHA: 18001:2005 (incotec-Colombia).
- Se mantiene el certificado bajo la norma ISO: 9001:2015, 14001:2015 y OSHA: 18001:2005 para el edificio de Ingeniería y Construcción y las instalaciones de la Coordinación General de Proyectos (CGP).
- *kölbi* Negocios cuenta con 15 procesos con certificados ISO 9001:2008, ISO 14001: 2004 y OHSAS 18001: 2007.
- CNFL, certificada en Carbono Neutralidad, 2014, 2015 y 2016. Actualmente, se está evaluando 2017. INTE-ISO 14064-1
- CNFL obtuvo las certificaciones ISO : 9001:2015, 14001:2015 y OSHA: 18001:2005 (infotec-Colombia).
- Negocio de Generación: Verificación externa del Inventario de GEI de las plantas de la Región Chorotega

Conformación del Grupo ICE para el año 2017

ORGANIZACIÓN GENERAL DEL GRUPO ICE



SIMBOLOGÍA





Governanza

Visión integral y corporativa

La Estrategia Grupo ICE 2014-2018 identificó los siguientes factores críticos de éxito para este período:²

- Gobernabilidad del Grupo ICE.
- Transformación hacia una cultura competitiva e innovadora en el Grupo ICE.
- Consolidación empresarial de RACSA.
- Aprovechar la integración de Cable Visión en la dinámica Grupo ICE.
- Sostenibilidad financiera de la CNFL.
- Adecuación de los procesos de gestión de recursos.
- Potencializar el negocio eléctrico.
- Competitividad del negocio de telecomunicaciones.



²En el artículo 2 de la sesión 6114 del 12 de septiembre del 2014, el Consejo Directivo aprobó la Estrategia Grupo ICE 2014-2018 como principal elemento para encauzar la dirección estratégica del ICE y sus empresas. Actualizada en la sesión 6201 del 21 de noviembre del 2016.

Desempeño corporativo

Durante este período, se han realizado avances en el modelo y estructura empresarial para cumplir con la normativa de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).



Costa Rica se encuentra desde el año 2015 en el proceso de adhesión a la OCDE, organismo al cual pertenecen países como Chile, México, Estados Unidos, España, Japón, entre otros.

Esto nos permite aprender de sus experiencias y conocer, en ambos sentidos, los principales desafíos políticos en el contexto empresarial público y privado.

Para el año 2016, con el patrocinio del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Grupo ICE recibió el apoyo de un experto internacional

para implantar y consolidar el Modelo de Gobierno Corporativo para la casa matriz y sus empresas.

A finales del año 2017 el Consejo Directivo aprobó el Modelo de Gobierno Corporativo y una propuesta para el fortalecimiento del Centro Corporativo del Grupo, el cual busca la integración y definición de la estrategia como grupo empresarial.

Estados Financieros Consolidados Grupo ICE

31 de diciembre del 2017

(Informe de auditores Independientes)



Se indica por parte de los auditores: “Hemos auditado los estados financieros consolidados que se acompañan del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y sus subsidiarias (en adelante “Grupo ICE”), los cuales comprenden el estado de situación financiera consolidado al 31 de diciembre de 2017, y los estados consolidados de ingresos y gastos y otros resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y las notas, las cuales conforman un resumen de las políticas contables significativas y otra información explícita”.

La auditoría se realizó de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), además, en cumplimiento con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código IESBA).

La Administración es responsable de la preparación de los estados financieros consolidados, de conformidad con las políticas de contabilidad aceptadas por la Dirección General de Contabilidad Nacional del Ministerio de Hacienda de la República de Costa Rica y del control interno que considere necesario para la preparación de estados financieros consolidados que estén libres de errores significativos, debido a fraude o error.

A construction site featuring a large, dark steel structure under construction. The structure consists of vertical and horizontal beams, with a tall vertical section in the center. A ladder is leaning against one of the vertical beams. In the foreground, there is a pile of large, light-colored rocks. To the right, several workers wearing yellow hard hats and safety gear are standing and observing. One worker is wearing a green jacket and grey pants, another is in a light blue shirt and grey pants, and a third is in a purple shirt. On the left, a woman in a blue sleeveless top and dark pants is walking. In the background, there is a green field and some trees under a cloudy sky. A blue tarp is partially visible in the bottom foreground. An orange semi-transparent box is overlaid in the center, containing the text "Otto y Nate".

Otto y Nate




Comprometidos frente al cambio climático

El huracán Otto (noviembre de 2016) y la tormenta Nate (octubre de 2017) afectó directamente a Costa Rica, especialmente en los cantones Upala, Los Chiles y Bagaces. Estos eventos generaron desplazamientos de personal y reforzamiento de las cuadrillas en las zonas afectadas.

Como parte de nuestra misión, nos unimos como Grupo ICE y trabajamos para sacar al país adelante.

Huracán Otto

 **Afectó**
59.000
servicios

 **76**
transformadores

 **258**
Postes

 **25**
luminarias

 **120 km**
de red

 **14 días**
de trabajo

para restablecer
completamente
los servicios (la
mayoría en una
semana).

Para dar esta respuesta,
se requirió una inversión
aproximada de **¢430**
millones

Tormenta Nate



Impactó
172.003
servicios

Provocó daños
en infraestructura,
los cuales incluyeron:



108
transfor
madores



231
postes



104
luminarias



1.775 km
de red

Con una afectación de
una semana.

La mayoría se
restableció en

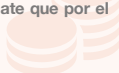
36
horas



Para el restablecimiento total de
los servicios, el Grupo ICE invirtió
unos **₡772 millones**



Los daños en infraestructura
eléctrica fueron más cuantiosos
con la tormenta Nate que por el
huracán Otto.



Nuevas obras

Tras el paso del huracán
Otto, al ICE se le asignaron



66
trabajos de
reconstrucción

Por un valor aproximado
total de

₡18 000
millones



En el caso de Nate,
los trabajos constan
de 37 obras por

₡240
millones

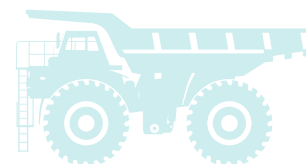


En la reconstrucción de Otto se
desarrollan tres tipos principales
de trabajos:



- 1) La limpieza y protección
de cauces de ríos
- 2) La reconstrucción de
puentes
- 3) La rehabilitación de
caminos

A la fecha, se
han concluido
el **100%**
de las obras.





A photograph showing four hands of different skin tones clasped together in a circle, symbolizing unity and human rights. The hands are positioned over a white surface with a black pen and some papers. A yellow rectangular banner is overlaid on the center of the image, containing the text 'Derechos humanos' in white. In the background, there are some papers with charts and tables.

Derechos humanos





	3	4	5	6
Bond				
2				
4.4				
2.5				
	MSCI EM		S&P 500 Index	
	3		5	
	1.8		2.8	
	3.5		4.5	



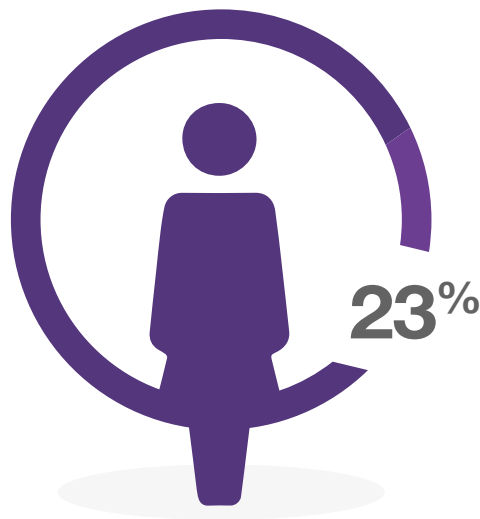
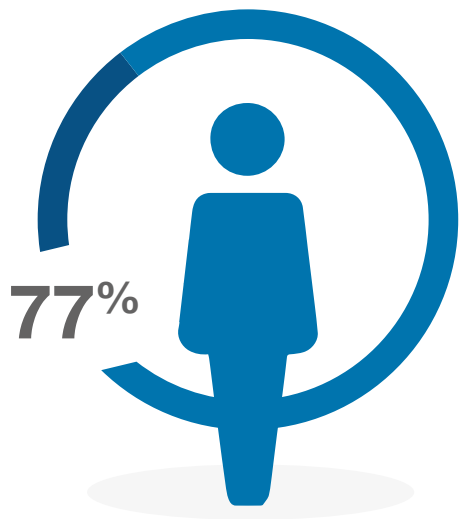
Grupo ICE:
una familia diversa
e inclusiva

Nuestro personal

Actualmente, el Grupo ICE cuenta con un personal distribuido de la siguiente manera:

	Hombres	Mujeres	Total
	10 584 <div><div></div>77,73%</div>	3 033 <div><div></div>22,27 %</div>	13 617
	406 <div><div></div>57,10%</div>	305 <div><div></div>42,90 %</div>	711
	1 614 <div><div></div>78,62%</div>	439 <div><div></div>21,38 %</div>	2 053
	183 <div><div></div>69,06%</div>	82 <div><div></div>30,94 %</div>	265
Total	12 787 <div><div></div>76,82%</div>	3 859 <div><div></div>23,18 %</div>	16 646

Jefaturas



Formación en el lugar de trabajo

- Las Escuelas de Formación del Grupo ICE desarrollan las capacidades del personal, mediante procesos y programas ordenados e integrales, sistematizados, que cierran, en forma progresiva, la brecha entre el trabajo y la oferta de capacitación.
- Estas se basan en la experiencia de las escuelas de linieros, de brigadas de emergencia, escuela comercial, escuela de liderazgo y la escuela de operadores.

Igualdad de género

- Nuestro Programa Institucional de Igualdad y Equidad de Género promueve, orienta, fortalece y monitorea los procesos de cambio de la cultura institucional, para una modernización con equidad y relaciones laborales internas en igualdad de oportunidades y derechos.
- En este sentido, contamos con una política y un reglamento de igualdad de género.

Salud ocupacional



Medicina asistencial

Contamos con un servicio de alcance nacional, personalizado e individualizado, para todo el personal, mediante consultorios en las regiones y en el área metropolitana. En este servicio se brinda prioridad a las urgencias cuando así sea requerido.

Los servicios que se prestan son:

- Consulta médica general.
- Servicios de enfermería.
- Detección de enfermedades de origen laboral.
- Centros de fisioterapia, para la atención de lesiones por problemas bioergonómicos y musculo esqueléticos de origen laboral.



Gestión preventiva

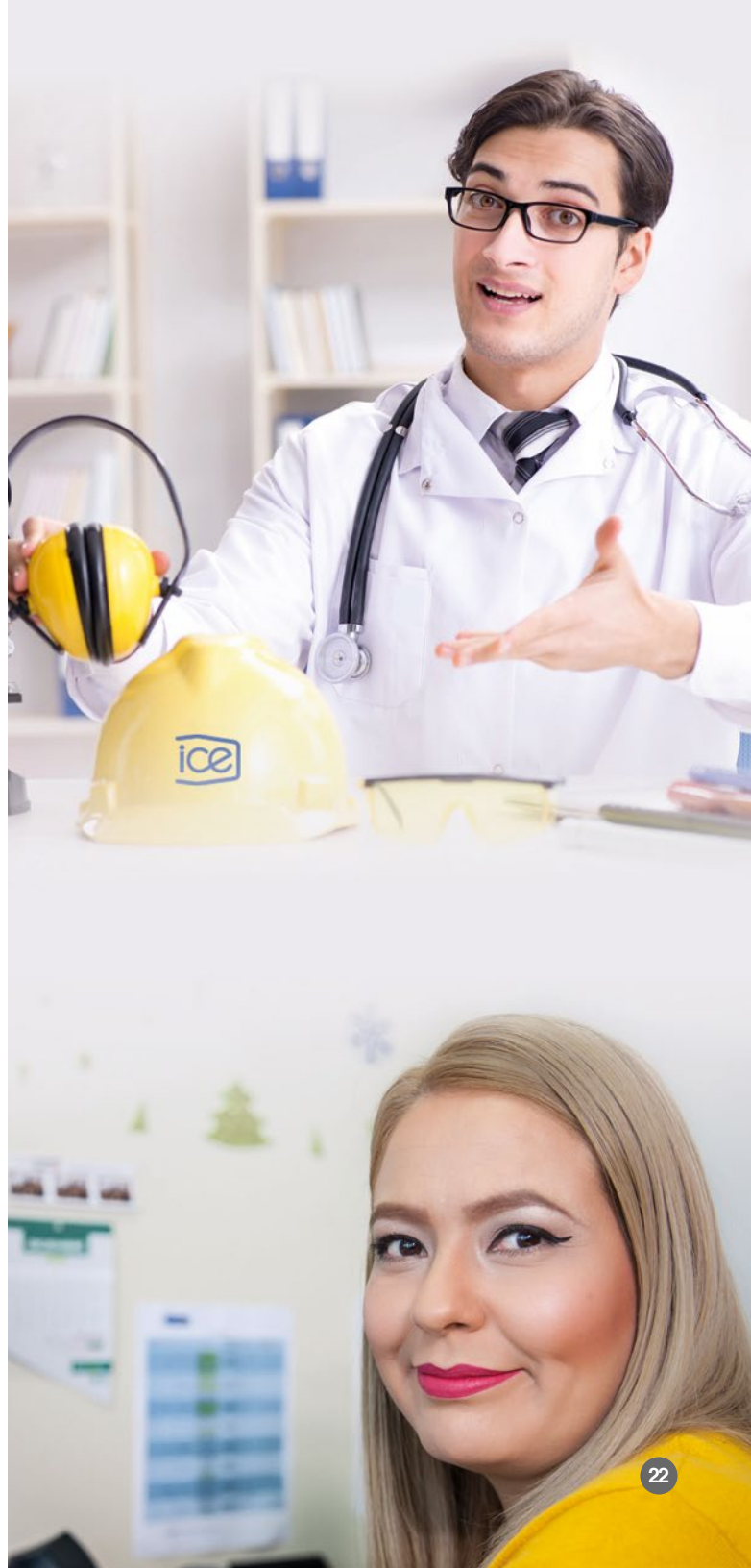
- Talleres y charlas para enfrentar situaciones personales, familiares y laborales que mejoren la condición física, mental y emocional.
- Campañas de salud, miniferias y Mes de la Salud Ocupacional para la detección temprana de enfermedades (extensivo a familiares).
- Tamizajes para detección temprana de patologías crónicas.
- Estudios epidemiológicos, los cuales consisten en revisiones médicas a equipos de trabajo desde una perspectiva preventiva.
- Programa de Riesgo Psicosocial.
- Campañas de salud (cuatro campañas anuales, incluyendo vacunación).

Estudios médicos laborales

Por solicitud de su dependencia, a los funcionarios atendidos en medicina asistencial o preventiva del ICE –o bien por referencia de un ente externo, como el INS o la CCSS, se le realiza una valoración de patologías que podría manifestarse (o agravarse) debido a la ejecución de sus labores.


Los servicios que se prestan son:

- Reinserción laboral.
- Readecuación laboral.
- Recomendación de mobiliario ergonómico.
- Modificación de equipo de protección.
- Valoración de puestos de trabajo.
- Estudios integrales multidisciplinarios.



Un ambiente laboral con respeto a los derechos

Ratificamos nuestros derechos, a partir de las siguientes acciones concretas, impulsadas entre 2016 y 2017.



Cero discriminación

El 27 de octubre de 2016, se firmó la declaratoria del Grupo ICE como un espacio libre de todo tipo de discriminación por orientación sexual o identidad de género, razones étnicas y culturales, etarias, religiosas, ideológicas, sociales, económicas, políticas o por presencia de limitaciones entre otras.

Contra el hostigamiento sexual

En agosto de 2016, se firma la normativa interna de promoción a la lucha contra el hostigamiento sexual.

Ésta garantiza al personal, clientes y partes interesadas, la adecuada y efectiva atención de las denuncias, investigaciones y sanciones de cualquier conducta de hostigamiento sexual.

Igualdad y equidad de género

Esta política –firmada en agosto de 2017– responde, en forma articulada y coherente, a los principios, valores empresariales y legislación vigente en esta materia.

Asimismo, fomenta la igualdad y la equidad de género a partir de un lenguaje inclusivo, y eliminando cualquier tipo de discriminación, con un fundamento jurídico nacional e internacional: la Declaración Universal de Derechos Humanos.

Estas iniciativas se han complementado con la instauración de los protocolos para la atención de clientes en agencias (abril de 2016); atención del personal de seguridad (enero de 2014) y técnicos (junio 2010).



A close-up photograph of a person's hand, with fingers gently holding a small, young green plant seedling. The seedling has a thin stem and two small leaves, and its roots are visible as it emerges from a mound of dark, rich soil. The background is a soft, out-of-focus green, suggesting an outdoor setting. A teal rectangular box is overlaid on the image, containing the word "Ambiente" in white text.

Ambiente

ADN verde y renovable

Desde siempre, la operación del Grupo ICE y de sus empresas (ICE, CNFL, RACSA, Cable Visión), ha estado marcada por los más altos estándares sociales y ambientales.

Hoy, esto se ratifica nuevamente al observar los indicadores de la presente gestión:



Modelo eléctrico

1023
días

de generación eléctrica con fuentes limpias (hidroeléctrica, geotérmica, eólica, solar, biomasa) entre 2014 y 2017.



344
días

de generación continua **100%** renovable, durante 2017.



Residuos

Gestión de
2597
toneladas



de residuos sólidos. De estos, en los embalses ubicados en el río Virilla se extrajeron 638 toneladas.

La generación de residuos de los funcionarios del Negocio Electricidad (2,32 kg) es inferior al promedio nacional (2,6 kg).



Quebrada Gata



Ahorro de recursos

El consumo de electricidad mensual por persona en el sector eléctrico entre 2016 y 2017, se redujo un

10% Este último año fue, en promedio, de **208.12kWh**



El consumo mensual de agua por persona en el Negocio Electricidad pasó de:



2,33m³ (2016) → **2,14m³** (2017)



Reforestación

Se plantaron
380.938



árboles a nivel nacional bajo el programa de acciones en cuencas y 3.900 en la reforestación de cerros.



50%



de los empleos generados en proveedores de árboles son ocupados por mujeres jefes de hogar.



En convenio con el Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (FONAFIFO), se gestionan 746 hectáreas protegidas bajo la modalidad de Pago de Servicios Ambientales, ubicadas en el corredor biológico Paso del Jaguar.



Se donaron **20.000** árboles al cantón de Upala para la restauración de las zonas de protección de las márgenes de microcuencas de los ríos Zapote, Guacalito, Negro, Niño y Bijagua, afectadas por el paso del Huracán Otto.

Además, se donaron **25.708** árboles a finqueros, empresas, organizaciones o particulares.



Biodiversidad

Se instalaron

1491

dispositivos para prevenir la electrocución de la fauna.



Se ubicaron **165** cámaras trampa para monitoreo de fauna a nivel nacional.



Se realizaron **380** monitoreos biológicos de macro-invertebrados para medir la calidad del agua en el área de influencia de las plantas de generación eléctrica.



Se rescataron

113

animales en los distintos proyectos.





Gases de efecto invernadero

La Compañía Nacional de Fuerza y Luz, alcanzó en 2017 — y por tercer año consecutivo — la neutralización de sus emisiones quedando a favor, con una remoción de **12.504 Ton CO₂e**



(toneladas de carbono equivalentes). La meta era de **12.383 Ton CO₂e**

Con las acciones realizadas, la CNFL ha removido, en forma acumulada, un total de **17.334 Ton de CO₂e**



Adicionalmente se removieron

1.962 toneladas de CO₂e

equivalente en las plantas de generación del ICE.

Para 2016, las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) por cada GWh servido fueron de 55,7 tCO₂e/GWh



C-Neutralidad en la CNFL

Remociones



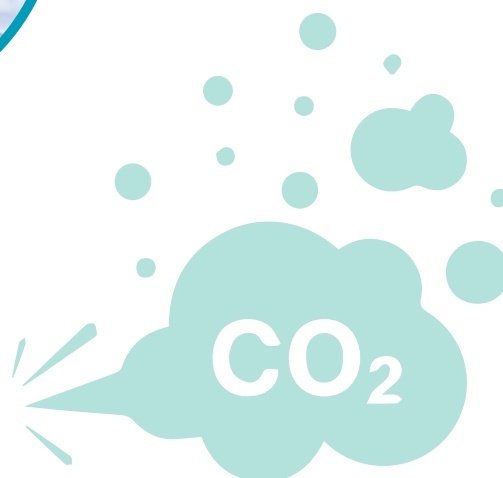
12.383,25 tCO₂e



17.334,86 tCO₂e



funcionarios capacitados en la norma INTE/ISO 14064-1:2006.





Alcance del Programa ICE Carbono Neutralidad

137
Centrales
teléfónicas



131
Radio
bases

100 Plataformas de acceso
multiservicio integrado
(IMAP)

100
Edificios
comerciales

10
Plantas de
generación
hidroeléctrica,
geotérmica
y eólica



3 Subestaciones

1 Centro de
mantenimiento
de líneas de
distribución

100% Operaciones de
geotermia en
Miravalles y
Pailas.



3 Centros de
mantenimiento
automotriz (CMA)



3 Bodegas
regionales

1 Edificio
administrativo



1 Hectárea de vivero
forestal en Tronadora



4625 Hectáreas de terrenos
generales de los campos
de Arenal y Miravalles.

Matriz eléctrica limpia

El compromiso voluntario de Costa Rica ante la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático es “alcanzar y mantener una generación eléctrica 100% renovable para el año 2030”.

Hoy, la matriz eléctrica del ICE está compuesta por un 98,12% de fuentes renovables y nuestras acciones están enfocadas en alcanzar la meta expuesta.

Nuestras fuentes de energía

Renovable:

No renovable:



Hidráulica:
77,40%



Térmica
0,33%



Eólica
11,49%



Solar
0,02%



Geotérmica
9,97%



Biomásica
0,78%



Distribución de la producción bruta de energía 2017 por fuente.

Según informe Anual CENCE 2017.

Innovación en la protección ambiental

Construimos arrecifes artificiales a partir de aisladores de porcelana de la red eléctrica que cumplieron su vida útil, los cuales se sumergieron, durante el segundo semestre de 2016, en Playa Hermosa, Guanacaste.

312



Estas estructuras de 6 metros de diámetro yacen a unos

27M
de profundidad

coadyuvan a adelantar el ciclo evolutivo del arrecife entre **100 y 150** años, tomando en cuenta que un coral crece aproximadamente un centímetro por año.



A un año de su instalación se han observado especies como el pez mariposa de tres bandas, pez sargento mayor, pez globo enano y pez erizo; así como briozoarios, esponjas y varios tipos de algas, microorganismos que se adhieren a la estructura colocada y que enriquecen el ecosistema marino.

Cada arrecife artificial está formado por 6 aisladores, con un peso total de **45kg**

Se utilizaron **312** aisladores, los cuales conformaron **52** estructuras.



Cuidamos las cuencas



Mediante la gestión agropecuaria se reduce el aporte de sedimentos y contaminación orgánica en los embalses, manteniendo su volumen útil.

En este proceso, se han logrado los siguientes indicadores:



Sedimento evitado:

2.216
toneladas



Abono producido:

1.251.43
toneladas



105
Hectáreas

Establecidas para
Sistemas Agroforestales
y Silvopastoriles.



Biodigestores instalados:

15 



Invernaderos instalados:

 **2**

Iniciativas en educación

Más de 3 mil estudiantes de todo el país fueron impactados positivamente —durante este período— con los programas formativos en materia ambiental del Grupo ICE.

3042

Estudiantes formados



314

Docentes asesorados

2800

Horas de formación



A woman with dark hair, wearing a pink patterned sweater and a silver watch, is holding a white cup. She is looking out a window, and her reflection is visible in the glass. The background shows a kitchen with dark cabinets and a window with a view of greenery.

Consumidores

Cientes: nuestra razón de ser

El Grupo ICE tiene clara su misión de ofrecer soluciones de electricidad y telecomunicaciones, contribuyendo con el desarrollo sostenible del país.



Para lograr la excelencia en la prestación de esos servicios, contamos con una Política Integral de Servicio al Cliente:

“La satisfacción de las crecientes y variadas necesidades y expectativas de los clientes es el punto central en la misión del Grupo ICE, para lo cual la institución orientará de manera permanente y sistemática sus esfuerzos para mejorar la calidad y la gestión del servicio al cliente en todos sus procesos, fomentando una cultura organizacional que asegure una relación excelente con los clientes”.

Política Integral de Servicio al Cliente, Grupo ICE.

Resolución de inconformidades

Como parte de nuestro trabajo, resolvemos las inconformidades de nuestros clientes, con el fin de asegurar su satisfacción y evitar futuros inconvenientes.

	
31 222	65 463

Fuente: datos de atención 2017

- La mayoría de inconformidades en el sector energía están enfocadas en:
 - 1) consumo de energía.
 - 2) luminarias dañadas.
 - 3) revisión de medidores.
- Por su parte, en telecomunicaciones se concentran en:
 - 1) consultas por el cobro de SMS de contenido.
 - 2) averías repetitivas.
 - 3) demora en la instalación del servicio.

- En telecomunicaciones, el **50%** de estas se atienden en menos de **10 días**.
- Dado lo anterior, se trabaja en la optimización los tiempos de atención y capacitación en atención al cliente.
- Ejemplo de ello es el actual proceso para implementar la Norma COPC CX es optimizar la experiencia de los clientes en múltiples puntos de contacto en telecomunicaciones.



Información clara y transparente

Nuestras plataformas digitales ofrecen la información que necesita nuestros clientes sobre los servicios que reciben: deberes y derechos, comparación de productos, garantía, pliego tarifario y más.

Toda esa información la encuentra en las siguientes direcciones:



Corporativa
www.grupoice.com



Telecomunicaciones
www.kolbi.cr
www.cablevision.cr
www.racsa.co.cr



Energía
www.cnfl.go.cr
www.grupoice.com/wps/portal/ICE/Electricidad

El Grupo ICE y sus empresas cuentan, además, con presencia en:



A través de las cuales se puede acceder a información.

Prácticas justas de operación



Normas y políticas por el bien común

El Grupo ICE se rige por una serie de códigos y políticas que resguardan el proceder ético y las mejores prácticas de sus funcionarios.

Dentro de estas, destacan:



A nivel corporativo

El Código de Ética

- Data del año 2002 y fue aprobado en la sesión de Consejo Directivo número 5398.
- Plantea las normas que deben regir a todos los funcionarios del Grupo ICE en el desempeño de sus labores, dentro o fuera de su jornada laboral, para actuar con excelencia.
- Es especialmente relevante cuando los funcionarios actúen en representación de su patrono o porten indumentaria, ocupen oficinas, instalaciones o vehículos que lo identifiquen con la misma.

Política de propiedad intelectual e industrial

- Establece –según lo establecido en la normativa nacional e internacional– las acciones relacionadas con la protección de sus creaciones e invenciones.
- Estas incluyen obras artísticas, literarias, software, marcas de servicio o de productos, signos distintivos, nombres comerciales, señales de propaganda, emblemas, secretos industriales, patentes de invención, modelos de utilidad y diseños industriales, entre otros.
- Evita, así, la apropiación y la explotación indebida por parte de terceros.

En Telecomunicaciones

Política Anti Corrupción

- La División Mercadeo desarrolla todas sus competencias bajo un marco regulatorio definido por las leyes y reglamentos creados por los entes gubernamentales competentes.
- Asimismo, incorporamos criterios de responsabilidad social en los procesos de evaluación, selección y contratación transparente de sus proveedores.



Pliegos cartelarios

Las contrataciones directas siempre incorporan criterios de responsabilidad social —respetando la legislación aplicable y vigente—. Para ello, los oferentes deben cumplir los siguientes requerimientos, mediante declaración jurada:

1. Estar al día con el pago de las obligaciones obrero patronales con la CCSS.
2. No tener prohibición para contratar con el Estado y sus instituciones.
3. Conocer y aceptar las políticas ambientales de la institución dictadas por el Consejo Directivo en sesión 5388 del 19 de marzo del 2002.
4. Cumplir la Ley Contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia.
5. Acatar las disposiciones normativas en materia de salud ocupacional y las políticas que dicte el ICE al respecto.
6. Conocer y aceptar la Norma de Seguridad e Higiene Ocupacional para Elaboración del Cartel de Contratación de Obras y Servicios y el Control de Cumplimiento de las Clausulas Cartelarias y Contractuales Código 32.04.002.2008, disponible en: <https://www.grupoice.com/PEL/consultaDocumentos.do?codMenu>.
7. Reunir los requisitos de idoneidad legal técnica y financiera para cumplir el artículo 106 del Reglamento a la Ley de No. 8660.



Transparencia de tecnología y conocimiento

- Se exige cuando se imparten capacitaciones sobre el manejo de plataformas o sistemas informáticos para funcionarios, de las cuales deriven transferencia de conocimientos a otros trabajadores de la institución.



Prácticas justas de operación

En Energía

- Además de toda la legislación indicada, para obras eléctricas financiadas por el banca multilateral, se cumple con el documento Políticas para la adquisición de bienes y obras financiadas por el Banco Interamericano de Desarrollo, GN-2349-9, marzo 2011.
- La CNFL cuenta con un Código de ética y conducta (2011) y una Política de ética para la empresa (2017). Esta última, se encuentra en fase de difusión, y el código en actualización.
- Los proveedores de servicios ocasionales o “tercerizados” reciben una inducción sobre gestión ambiental, y salud y seguridad en el trabajo, desde 2009. Esta es responsabilidad del administrador del contrato en coordinación con las dependencias especializadas.
- La empresa cuenta con una norma de salud y seguridad ocupacional para contratistas desde 2010 (actualizada en 2017) y un manual para incorporar los criterios de sostenibilidad en las adquisiciones (2014).



Comunidad

Sostenibilidad con visión país

- Para la corporación es vital el crecimiento sostenible del país, por lo cual actuamos responsablemente y generamos valor en las comunidades donde operamos.
- Promovemos el voluntariado y mantenemos instancias de escucha y relacionamiento continuo, para generar transparencia y confianza que nos permita generar compromiso de todas las partes.
- Nuestra gestión está comprometida a contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos por las Naciones Unidas, para crear relaciones comunales que nos permitan generar beneficios compartidos y un canal de confianza.



Fin de la pobreza

Tenemos como meta, fomentar el progreso de Costa Rica disminuyendo las brechas tecnológicas es por ello que trabajamos por un acceso universal y continuo.



Industria, innovación e infraestructura



Nuestros procesos de trabajo están enfocados y direccionados a la búsqueda constante de mejores prácticas, construyendo una infraestructura resiliente e innovadora.

Ciudades y comunidades sostenibles



Buscamos potenciar al país con una generación eléctrica limpia, servicios de infocomunicaciones confiables, gestionando su desarrollo en convergencia con las buenas prácticas de la sostenibilidad.

Producción y consumo responsable



Contamos con sistemas y mecanismos que aseguran la producción con un uso consecuente de los recursos naturales, el consumo responsable de materias primas garantizando que estos dos ejes sean sostenibles.



Obras, formación y bienestar

Comunicamos y gestionamos adecuadamente nuestras operaciones, para un desarrollo tecnológico, accesibilidad universal, protección y seguridad óptimos.



Ejecutamos **58** obras comunales:

7 acueductos, 4 centros educativos, un puente, 10 salones multiuso, un parque infantil, aceras y asfaltado, entre otras.



Realizamos **634** dinámicas de educación ambiental en **23** escuelas, con las cuales llegamos a **1.000** estudiantes de primaria.



En la Gran Área Metropolitana se impartieron –durante 2017–

6.200 horas



de capacitación en prevención de ilícitos.

Se formalizaron **1.110** servicios eléctricos en comunidades vulnerables.



En convenio con el Ministerio de Educación Pública, **5.964** estudiantes y **628** profesores fueron capacitados en eficiencia energética.



Proyectos y campañas



Brinda una experiencia deportiva y recreativa para las escuelas que se encuentran en riesgo social, la cual permite que los niños participantes puedan compartir con los deportistas reconocidos de nuestro país y que forman parte de las figuras Kolbi.



Patrocinio Teletón, plataforma móvil para donativos. Entre noviembre de 2016 y marzo de 2017, se recibieron 93.941 mensajes SMS, los cuales generaron **¢ 294.513.257,58** colones netos



Vida Uno

Mediante mensajes, se incentiva a los conductores a no usar el uso del celular mientras manejan, aconsejándolos para que tomen conciencia del peligro y lleguen seguros a su destino.



Iniciativa cyberbullying, lucha contra este tipo de acosos en escuelas y colegios.

Una campaña de comunicación que brinda un mensaje a los jóvenes sobre las diferentes formas de acoso que existen y como actuar ante esta problemática.



Campaña de comunicación masiva enfocada en informar a los clientes acerca del incremento de **robo de celular**, consecuencias, prevención y acciones en caso de ser víctima de robo.

Patrocinio 90 minutos por la vida, entre enero y junio de 2017, se recaudaron **¢ 38.725.091,15**



Convenio Solidaridad donación **Mensajitos Cuidados Paliativos** apertura de plataforma móvil para realizar donativos.



Huracán Otto

Campaña de comunicación social, destinadas a brindar ayuda por medio de la apertura de códigos cortos en las plataformas Kolbi, para realizar donaciones a los damnificados de estas catástrofe.

Desarrollo y acceso a la tecnología



Programa Comunidades Conectadas

Este programa apunta a un acceso universal de internet. Nuestro objetivo es llegar a todos los rincones del país, cerrando la brecha digital y ofreciendo conectividad a toda la población.

A la fecha, hemos llegado a territorios indígenas **(20%)**, la zona Atlántica **(40%)**, las zonas Chorotega y Pacífico Central **(5%)** y el programa Hogares Conectados **(95%)**.

Iniciativas gubernamentales

Desarrollo (desde RACSA) del expediente digital único de servicios (EDUS), para brindar una solución de servicio administrado a la CCSS, la cual contempla los servicios de conectividad, red eléctrica y datos del sitio, administración de la red LAN, monitoreo y climatización.

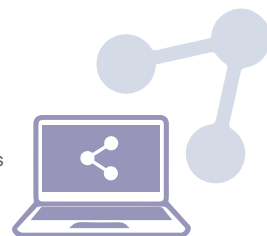


361 Centros de salud

en los cuales funciona el EDUS, a junio de 2017.

18%

Avance de la red LAN para interconectar centros educativos a través de fibra óptica.



847 Centros educativos

interconectados a través de fibra óptica del ICE.



Nueva infraestructura construida

2.255^{Km}
de fibra óptica

1.557
Postes instalados

1.172
Antenas



560

Tarjetas OLT GPON*

*Terminal de Línea Óptica (OLT) y Red Óptica Pasiva con Capacidad de Gigabit (GPON). Es una tecnología de acceso de telecomunicaciones que utiliza fibra óptica para llegar al cliente, con más capacidad de conexión y eficiencia en la red.



1.741

Respaldos de baterías en equipos de acceso



130

Nuevos teléfonos públicos en centros penales



41 Torres con resoque**

**Procedimiento que ajusta los pernos de unión de los elementos que componen el cuerpo de la torre.

45.500

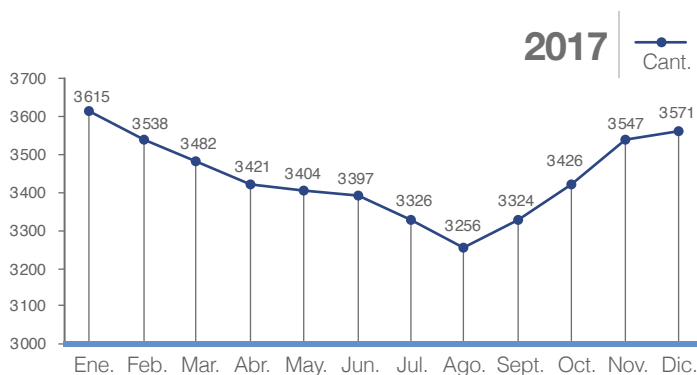
Metros de caminos reestablecido

Impulsando el desarrollo local: empleabilidad

En la prestación de los servicios y realización de obras y proyectos, que el Grupo ICE ejecuta por todo el país, impulsa el desarrollo local, mediante la contratación de la mano de obra que esta disponible y es necesaria en la regiones donde se desarrollan.

El Grupo ICE genera, así, nuevas oportunidades de empleabilidad y de generación de conocimiento y capacidades que, tras ser luego concluidas, generan mayores y mejores posibilidades para los residentes de la regiones beneficiadas.

Para la selección y el reclutamiento de las personas contratadas en las comunidades, se considera el perfil y las capacidades formales de las personas interesadas, siempre con la visión de crear equipos integrales con igualdad de oportunidades.

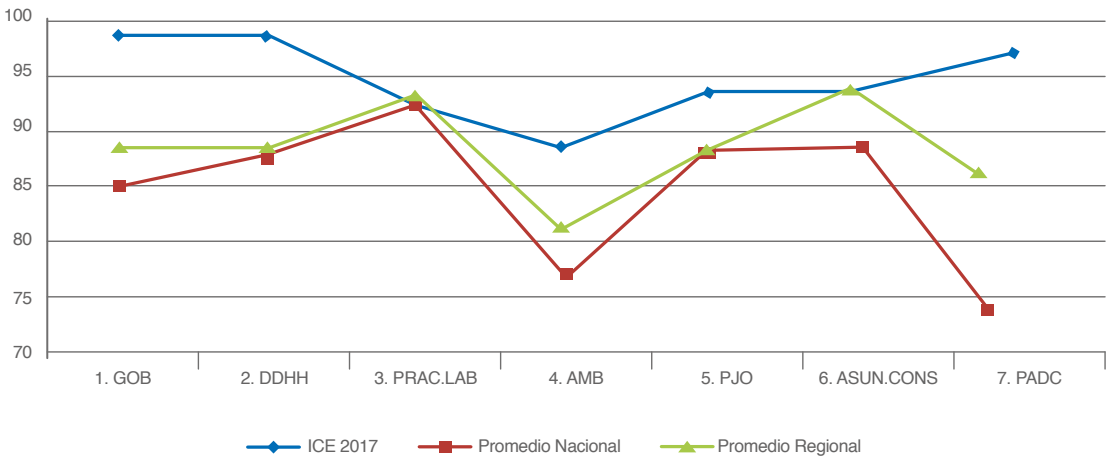


**Cómo nos
vemos**



Paralelo a la redacción de este informe de sostenibilidad, la Alta Administración seleccionó la herramienta INDICARSE para realizar un autodiagnóstico socio ambiental en el ICE, y a través de los indicadores obtenidos comparar nuestro desempeño en las materias analizadas, tanto a nivel nacional como internacional.

INDICARSE es una herramienta digital que permite realizar un diagnóstico en materia de prácticas, políticas y procedimientos. La herramienta es un software basado en la norma “ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social”, que analiza y diagnostica este tema dividiéndolo en 7 materias fundamentales; (Gobernanza, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo comunal), se estructuran 438 preguntas alineadas al Pacto Global así como a los Indicadores del Global Reporting Initiative GRI, del año 2016. A nivel de Centroamérica su representación la tiene la organización Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED), la cual como un ente tercero validó transparentemente los indicadores obtenidos para el ICE.



Como se observa las calificaciones del ICE promedian el 95% del puntaje, siendo una valoración superior en comparación con las 102 empresas a nivel nacional y regional. Los resultados de esta evaluación están respaldados con su respectiva materialidad y los documentos de mayor relevancia, que apoyan a la institucionalización de la Sostenibilidad al interior y exterior del accionar de la empresa, están basados en la integridad, el compromiso, transparencia, equidad, cumplimiento, prevención de conflictos, valores, rendición de cuentas, relación con partes interesadas, entre otros.

Equipo de redacción del Primer Informe de Sostenibilidad Grupo ICE 2017



