

**ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA VIRTUAL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
No. 2679**

Acta número dos mil seiscientos setenta y nueve, correspondiente a la sesión ordinaria virtual No. 2679, celebrada por el Consejo de Administración de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S. A., (CNFL, S.A.) de manera virtual vía Microsoft Teams, debidamente grabada, a las diecisiete horas con cuarenta y dos minutos del lunes veinticuatro de junio dos mil veinticuatro.

Directores Presentes

Ing. Rayner García Villalobos, presidente, quien preside, y se une a la sesión desde San José de la Montaña, Barva de Heredia.

Ing. Heylen Villalta Maietta, secretaria, quien se une a la sesión desde Mata Redonda, San José.

Licda. Rebeca Carvajal Porras, tesorera, quien se une a la sesión desde Coto Brus de Puntarenas.

Lic. José Fonseca Araya, director, quien se une a la sesión desde La Trinidad de Moravia.

Lic. Luis Guillermo Alán Alvarado, director, quien se une a la sesión desde San Rafael, Heredia.

Administración

MBA. Ma. Del Carmen García Martínez, jefe de la Secretaría del Consejo de Administración.

Lic. Guillermo Sánchez Williams, asesor legal del Consejo de Administración, quien se une a la sesión desde Guachipelín de Escazú.

Invitados

Ing. Luis Fernando Andrés Jácome, gerente general a.i., Gerencia General.

Lic. Juan Ml. Casasola Vargas, jefe de la Dirección Administración y Finanzas.

Lic. Franklin Quirós Arce, jefe del Área Administración Financiera.

Licda. Verónica Valverde Jiménez, jefe de la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano.

“Conforme al artículo 5 de la Ley 8660, artículos 184 y 188 del Código de Comercio, artículos 5 inciso d), artículos 16 y 17 del Reglamento Interno del Consejo de Administración y la Directriz Mercantil DPJ-001-2020 de fecha 04 de agosto de 2020, así como la debida convocatoria expresa de la forma de la sesión virtual, la sede tecnológica y el medio utilizado y la forma de participación, se tiene por abierta la Sesión Ordinaria Virtual 2679 de fecha lunes 24 de junio de 2024 y se verifican las condiciones necesarias para confirmar el quorum y la validez de la sesión virtual, por parte de quien preside esta sesión, el señor Rayner García Villalobos, quien deja constancia de que la presente sesión se está realizando por interés empresarial, dada



la cantidad de temas en el Orden del día y la hora prevista de finalización de la Sesión, a través de la tecnología Microsoft Teams, que permite la participación de todos los miembros del Consejo de Administración que se consigna en el acta respectiva, utilizando audio, video y transmisión de datos simultáneamente; asegurándose la compatibilidad de los sistemas utilizados, la comunicación integral, la efectiva y recíproca visibilidad y audibilidad de las personas que participan en esta sesión, y de esta forma garantizándose los principios de colegialidad, simultaneidad y de deliberación. Aunado a ello, procede a verificar la colegialidad de cuáles miembros participan virtualmente, para efectos de la verificación del quórum necesario, con el fin de garantizar la identificación de la persona cuya presencia es virtual, la autenticidad e integridad de la voluntad y la conservación de lo actuado en la Compañía Nacional de Fuerza y Luz Sociedad Anónima, como empresa mercantil.

Lo anterior, en observancia del Reglamento Interno del Consejo de Administración de la CNFL, donde le concede la potestad al Consejo de Administración de sesionar cuando así sea debidamente convocado, tanto de forma presencial como virtual. En igual sentido, el artículo 17.- Excepciones señala: *“El Consejo de Administración puede sesionar de forma virtual, con la participación de todos sus miembros, o bien, en casos de urgencia y sin previa convocatoria, con dos tercios de sus miembros, según lo establecido en el artículo 19 de este reglamento. Para la realización de dichas sesiones, los miembros disponen del equipo y el apoyo logístico y de grabación necesario para su desarrollo, con los mecanismos de seguridad y confidencialidad que garanticen su privacidad.”*

CAPÍTULO I LECTURA Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

ARTÍCULO 1. Orden del día sesión 2679

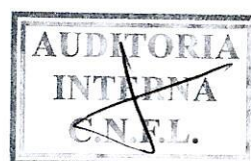
El señor Rayner García da lectura al orden del día de la presente sesión No. 2679 y la somete a aprobación de los señores directores.

Los señores directores del Consejo de Administración aprueban por unanimidad el orden del día.

CAPÍTULO II APROBACION ACTAS

ARTÍCULO 1. Sesión Ordinaria No. 2678.

El señor Rayner García somete a aprobación de los señores directores, el acta de la sesión ordinaria No. 2678.



No existiendo ninguna observación adicional al acta mencionada, esta es aprobada por los directores presentes. La misma será firmada en el libro oficial respectivo. Se aprueba el acta No. 2678.

CAPÍTULO III ASUNTO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

ARTÍCULO 1. Oficio Consejo Directivo del ICE 0012-371-2024. Política Corporativa de Competencia Justa

El señor Rayner García informa que con fecha 13 de junio de 2024, se recibió el oficio 0012-371-2024 del Consejo Directivo del ICE, donde comunica el acuerdo del artículo 3 del Capítulo II del acta firme de la sesión 6631 del 4 de junio de 2024 sobre la Política Corporativa de Competencia Justa. Por lo anterior, solicita al señor Guillermo Sánchez Williams, asesor legal del Consejo de Administración, referirse al oficio.

El señor Guillermo Sánchez se refiere al oficio en mención exponiendo los siguientes datos relacionados al acuerdo tomado por el Consejo Directivo del ICE, el cual insta a continuar con las buenas prácticas de lo que denominan “*compliance*” o el cumplimiento de la normativa tanto nacional, en lo referente a la promoción de competencia, como de la regional, que es la que regula el sector de telecomunicaciones, de manera tal, que, el ICE en aras de cumplir con un objetivo de contribución en la aprobación del plan estratégico 2023-2027 de sostenibilidad y siendo consecuente con los principios de transparencia, ética; entre otros, que lo caracterizan, pues efectivamente, lo que se está comprometiendo acá es a respetar y a cumplir la normativa nacional en esa materia, para las áreas que estén en competencia con el fin de evitar un monopolio absoluto, relativo a denunciar cualquier práctica de incompetencia, o anticompetitiva. Más bien dicho, esto es un instrumento interno como tal, una política que no requiere su publicación en el diario oficial La Gaceta, sino que esta política fue publicada, en la página web y en los canales oficiales del ICE.

Aunado a lo anterior, expone la siguiente presentación:

Por tanto, por unanimidad acuerda:

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

Política Corporativa de Competencia Justa:



Contenido:**0. Introducción**

1. **Propósito:** Establecer el marco general de referencia estratégico de competencia justa al cual se comprometen en su cumplimiento cada una de las empresas del Grupo ICE que ejercen su actividad comercial en sectores de la industria y mercados que se encuentren declarados en competencia.
2. **Alcance:** Esta política es de acatamiento obligatorio para los miembros del Consejo Directivo del ICE, Juntas Directivas de las empresas subsidiarias, miembros de los Comités de Apoyo de los citados órganos, Alta Gerencia del ICE y sus empresas, así como para todas las personas trabajadoras del Grupo ICE, sin perjuicio de las obligaciones legales generales de cumplimiento regulatorio que deben cumplir el ICE y sus empresas.

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

3. Documentos Aplicables**4. Responsabilidades:** (ver puntos 4.2, 4.3, 4.4 y 4.6)**4.2 Juntas Directivas de las Empresas del ICE o de sus miembros**

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

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

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

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

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

4.6. Personas trabajadoras del ICE y sus Empresas

- Acatar la presente Política.

5. Definiciones, Símbolos y Abreviaturas**6. Contenido de la Política****7. Vigencia****8. Derogatoria****9. Revisión y Actualización****10. Documentos de Referencia**

Consejo de Administración

4061008921243

El señor José Fonseca leyó la propuesta de acuerdo; sin embargo, considera importante incluir un apartado referente a un programa de sensibilización para que esa política sea conocida por todo el personal de la empresa, máxime cuando es obligación del órgano colegiado velar por el cumplimiento de la política, así las cosas, el área relacionada a ese tema debe establecer controles para que el Consejo pueda verificar la aplicación de dicha política.

El señor Rayner García considera muy atinada la sugerencia del señor José Fonseca, por lo que será considerada en la propuesta de acuerdo.

Después de discutido el tema y con base en las explicaciones realizadas por el asesor legal, el Consejo de Administración, por unanimidad y en firme emite el siguiente acuerdo:

Considerando que:

1. Mediante oficio 0012-371-2024 de fecha 13 de junio del 2024, la Secretaría del Consejo Directivo del ICE, comunicó a los señores del Consejo de Administración de la CNFL, el acuerdo emitido por el Consejo Directivo del ICE en el artículo 3 del Capítulo II del acta firme de la Sesión 6631 del 4 de junio del 2024 sobre la Política Corporativa de Competencia Justa.
2. Las gerencias generales de las empresas del ICE definieron los representantes para conformar los Equipos Multidisciplinarios para la elaboración de los documentos normativos. El Equipo Multidisciplinario elaboró la propuesta de Política y la remitió, mediante correo electrónico, a la entonces División de Estrategia el 24 febrero del 2023.
3. El Consejo Directivo del ICE en el artículo 4 de la Sesión 6505 del 3 de marzo del 2022, aprobó la Estrategia de Sostenibilidad del ICE y sus Empresas, en la cual dentro del tema material Competencia Justa, se definió el siguiente objetivo estratégico:

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

4. El Consejo Directivo del ICE, en el artículo 2 de la Sesión 6566 del 16 de marzo del 2023, aprobó la Estrategia Corporativa 2023-2027, en el cual se define los temas materiales del Grupo ICE, para el eje económico se estableció la calidad de los servicios.

5. La Estrategia Corporativa 2023-2027 define el propósito del eje económico, de la siguiente forma:

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

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

6. La Política Corporativa de Competencia Justa tiene como propósito el cumplimiento normativo de la regulación de competencia de alcance general (leyes, reglamentos ejecutivos, reglamentos técnicos) por parte del ICE y sus empresas en el ámbito de las actividades comerciales en sectores de la industria y mercados que se encuentren declarados en competencia, lo cual implica el deber de colaboración con las Autoridades Nacionales y Sectoriales de Competencia, fomentando a lo interno del Grupo ICE una cultura de cumplimiento (“compliance”) en el Grupo ICE acorde con las buenas prácticas empresariales.
7. El artículo 6, inciso q), del Reglamento Interno del Consejo de Administración de la CNFL establece que es deber de éste Implementar las mejores prácticas de gobierno corporativo, de conformidad con los lineamientos que defina la Casa Matriz y velar por su cumplimiento.

POR TANTO, POR UNANIMIDAD ACUERDA:



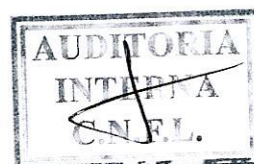
ACUERDO 1.

- I. Dar por recibida y acoger la “Política Corporativa de Competencia Justa”, aprobada mediante el acuerdo emitido por el Consejo Directivo del ICE en el artículo 3 del Capítulo II del acta firme de la Sesión 6631 del 4 de junio del 2024.
- II. Instruir a la Gerencia General para que, por medio del grupo a cargo de la temática procedan a desarrollar y ajustar, la normativa interna vinculada con la política aprobada en el presente oficio.
- III. Instruir a la Gerencia General para que, proceda con la divulgación, capacitación y sensibilización al personal de la CNFL con respecto a la observancia, así como establecer los controles internos para asegurar el cumplimiento a cabalidad de este instrumento normativo.
- IV. Autorizar a la Gerencia General para que proceda a remitir el documento Corporativo, al Proceso Análisis Administrativo para su debida oficialización, así como la respectiva comunicación y publicación en el sitio Web oficial de la CNFL (transparencia-empresarial/información institucional/Gobierno Corporativo).
- V. Instruir a la Secretaría del Consejo de Administración para que comunique este acuerdo a la Gerencia General y a la Auditoría Interna para su conocimiento y lo que corresponda. **ACUERDO FIRME.**

ARTÍCULO 2. Oficio Consejo Directivo del ICE 0012-368-2024. Procedimiento para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes y otras Partes Interesadas del Grupo ICE

El señor Rayner García informa que con fecha 12 de junio de 2024, se recibió el oficio 0012-368-2024 del Consejo Directivo del ICE, donde comunica el acuerdo del artículo 2 del Capítulo II del acta firme de la sesión 6631 del 4 de junio de 2024 sobre el Procedimiento para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes y otras Partes Interesadas del Grupo ICE, esto con base en el artículo 2 del Capítulo II del acta en firme de la Sesión 6631 del 04 de junio de 2024. Por lo anterior, solicita al señor Guillermo Sánchez Williams, asesor legal del Consejo de Administración, referirse al oficio.

El señor Guillermo Sánchez se refiere al oficio en mención haciendo énfasis en que, al igual que el artículo anterior, estos temas vienen a raíz de un informe de auditoría



interna con respecto a la estrategia de sostenibilidad aprobada dentro del plan estratégico corporativo 2023-2027, lo que busca es mejorar la tramitología, la recepción, el contenido y la respuesta de las acciones para fortalecer el proceso de atención de quejas y reclamaciones como parte de una gestión integral de clientes. Con eso se mejorarían los mecanismos de seguimiento, de control, de oportunidad, de revisión, garantizando la calidad como uno de los elementos para que el cliente tenga niveles óptimos de satisfacción en cuanto a la atención oportuna, el encauzamiento, el procedimiento, el proceso correcto en el manejo de su queja y eventualmente, de la respuesta que le estaría dando el ICE y sus empresas, a los reclamos de los clientes y las partes interesadas por la ocasión de la prestación de los servicios públicos.

Procede a exponer los siguientes datos relacionados al acuerdo tomado por el Consejo Directivo del ICE:

Por tanto, por unanimidad acuerda:

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

Procedimiento para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes y otras Partes Interesadas del Grupo ICE:

Contenido:

0. Introducción

1. **Propósito:** Establecer en las empresas que conforman el Grupo ICE un procedimiento de acciones de fortalecimiento y mejora continua para el proceso de atención de las quejas y reclamaciones como parte de la gestión integral de clientes y otras partes interesadas, así como para la mejora de los mecanismos de seguimiento y control disponibles a nivel gerencial, para garantizar la calidad de los servicios y los niveles óptimos de satisfacción.
2. **Alcance:** Este procedimiento es normativo y homologado para todo el personal del Grupo ICE relacionados con todos los procesos de quejas y reclamaciones de cada empresa y de acatamiento obligatorio.
3. **Documentos Aplicables**



4. Definiciones, Símbolos y Abreviaturas

5. Responsabilidades (ver puntos 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7 y 5.8)

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

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

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

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

“5.4 Jefaturas.

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

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

“5.5 Personal de Atención de Clientes y Partes Interesadas.

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

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

“5.6 Encargados de Quejas y Reclamaciones.

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

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

“5.7 Personal de soporte.

5.7.1 Documentar las acciones realizadas durante la investigación del caso.

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

“5.8 Todo funcionario del Grupo ICE.

5.8.1 Acatar lo dispuesto en el presente documento.

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

5.8.3 Brindar una excelente experiencia al cliente o parte interesada.

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

6. **Contenido**
7. **Revisiones y Actualizaciones**
8. **Derogatoria**
9. **Vigencia**
10. **Documentos de Referencia**
11. **Control de Registros**
12. **Control de Cambios**

Al señor José Fonseca le preocupa la forma en la que esto se está implementando en la empresa, ya que, a su criterio, tiene que existir un área que reciba las consultas, las quejas o reclamaciones. Lo vislumbra como lo que antes se llamaba la contraloría de servicios, que era el área que atendía este tipo de cosas; no obstante, fueron disueltas a nivel del Grupo. Considera que uno de los elementos de control será definir quién es el que va a dar seguimiento a que este proceso se cumpla.

El señor Rayner García considera que también se podría tener alguna recomendación de la Gerencia, en el tanto analice las particularidades mencionadas. Pregunta al señor Fonseca si estaría de acuerdo con esto.

El señor José Fonseca responde que sí, siempre y cuando se analice la posibilidad dentro de los elementos de control, para determinar si es necesario crear un área o alguien encargado de unificar y controlar todos esos trámites, porque también hay que tomar en cuenta que, si son las áreas comerciales, hay 5 o 6 y alguien debe estar a cargo del seguimiento y de la respectiva respuesta.

Después de discutido y analizado el tema y con base en las explicaciones realizadas por el asesor legal del Consejo de Administración, por unanimidad y en firme emite el siguiente acuerdo:

Considerando que:

1. Mediante oficio 0012-368-2024 de fecha 12 de junio del 2024, la Secretaría del Consejo Directivo del ICE, comunicó a los señores del Consejo de Administración de la CNFL, el acuerdo emitido por el Consejo Directivo del ICE en el artículo 2 del Capítulo II del acta firme de la Sesión 6631 del 4 de junio del 2024 correspondiente al Procedimiento para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes y otras Partes Interesadas del Grupo ICE.
2. La División de Estrategia anterior diseñó el plan de acción solicitado, el cual dentro de sus actividades incluía la actualización del procedimiento de reclamaciones, este



se presentó al Comité Corporativo, órgano que solicitó revisar y actualizar el citado procedimiento, lo anterior según lo acordado en el artículo 5 de la Sesión 27-2023 del 25 de setiembre del 2023.

3. Se conformó un equipo multidisciplinario con la participación de la División de Estrategia y Gestión Corporativa, y representantes del ICE y sus empresas, que entregó la propuesta del procedimiento y lo remitió a la División de Estrategia y Gestión Corporativa, mediante correo electrónico el 23 de enero del 2023.
4. La División Estrategia y Gestión Corporativa mediante carta 503-282-2023 del 09 de noviembre del 2023, trasladó la propuesta de "Procedimiento para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes y otras Partes Interesadas del Grupo ICE" a las Gerencias Generales de las Empresas del ICE, para iniciar la etapa de consulta dirigida, recibió las observaciones planteadas y les brindó respuesta.
5. El Consejo Directivo del ICE en artículo 1 del Capítulo II de la Sesión 6604 del 5 de diciembre del 2023, conoció el Plan de Acción para atender la recomendación 4.2 del informe de Control Interno N° AUNT/83/GT/ Comercial/Gestión/2020 presentado por la División de Estrategia y Gestión Corporativa, y acordó, entre otros, solicitar a la División Estrategia y Gestión Corporativa actualizar el procedimiento de reclamaciones con el objetivo de formalizar y estandarizar la gestión en el Grupo ICE.
6. El Comité Corporativo en el artículo 7, de la Sesión 32-2024 del 11 de marzo del 2024, conoció nuevamente la propuesta del procedimiento de reclamaciones y acordó solicitar a la División de Estrategia y Gestión Corporativa remitir, a más tardar el 01 de abril del año en curso, la versión final del procedimiento para la gestión de reclamaciones por prestación de servicios del Grupo ICE a la Presidencia Ejecutiva, con el fin de elevarlo a consideración del Consejo Directivo del ICE.
7. El Consejo Directivo del ICE en el artículo 4 de la Sesión 6505 del 3 de marzo del 2022, aprobó la Estrategia de Sostenibilidad del ICE y sus Empresas, en la cual dentro del tema material "Resolución de quejas y controversias", contiene el siguiente objetivo estratégico:

"Contar, a diciembre del 2022 con un documento normativo de alcance corporativo, que evidencie un proceso efectivo de atención de quejas y controversias para las partes interesadas del ICE y sus empresas."

8. El Consejo Directivo del ICE en el artículo 2 de la Sesión 6566 del 16 de marzo del 2023 aprobó la Estrategia Grupo ICE 2023-2027, como principal elemento para

encauzar la dirección y control estratégico del ICE y sus empresas. La Estrategia Corporativa 2023-2027 contiene, entre otros, el siguiente objetivo estratégico:

“OE-2: Lograr una experiencia excepcional del cliente en todos los segmentos de mercado y negocios de las empresas del Grupo ICE. Dirigido a generar situaciones positivas, inclusivas e inolvidables en la interacción del cliente con las marcas del Grupo ICE, en los medios físicos y virtuales (omnicanalidad), a lo largo de todos los momentos de contacto durante la prestación del servicio.”

9. El “Procedimiento para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes y otras Partes Interesadas del Grupo ICE” tiene como propósito establecer en las empresas que conforman el Grupo ICE un procedimiento de acciones de fortalecimiento y mejora continua para el proceso de atención de las quejas y reclamaciones como parte de la gestión integral de clientes y otras partes interesadas, así como para la mejora de los mecanismos de seguimiento y control disponibles a nivel gerencial, para garantizar la calidad de los servicios y los niveles óptimos de satisfacción.
10. El artículo 6, inciso q), del Reglamento Interno del Consejo de Administración de la CNFL establece que es deber de éste Implementar las mejores prácticas de gobierno corporativo, de conformidad con los lineamientos que defina la Casa Matriz y velar por su cumplimiento.

POR TANTO, POR UNANIMIDAD ACUERDA:

ACUERDO 2.

- I. **Dar por recibido y acoger el “Procedimiento para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes y otras Partes Interesadas del Grupo ICE”, aprobado mediante el acuerdo emitido por el Consejo Directivo del ICE en el artículo 2 del Capítulo II del acta firme de la Sesión 6631 del 4 de junio del 2024.**
- II. **Instruir a la Gerencia General para que, por medio del grupo a cargo de la temática procedan a revisar y ajustar los instrumentos normativos y de gestión que requieran actualizarse en virtud de la aprobación de este procedimiento. Así como, se nos indique la dependencia interna encargada de la atención de las quejas y reclamaciones.**
- III. **Instruir a la Gerencia General para que, proceda con la divulgación, capacitación y sensibilización al personal de la CNFL con respecto al cumplimiento del presente procedimiento, así como establecer los**

controles internos para asegurar la observancia a cabalidad de este instrumento normativo.

- IV. Autorizar a la Gerencia General para que proceda a remitir el documento Corporativo, al Proceso Análisis Administrativo para su debida oficialización, así como la respectiva comunicación y publicación en el sitio Web oficial de la CNFL (transparencia-empresarial/información institucional/Gobierno Corporativo).**
- V. Instruir a la Secretaría del Consejo de Administración para que comunique este acuerdo a la Gerencia General para su conocimiento y lo que corresponda. ACUERDO FIRME.**

CAPÍTULO IV ASUNTOS DE GERENCIA GENERAL

El señor Luis Fernando Andrés Jácome, gerente general a.i., de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. ingresa a la sesión.

ARTÍCULO 1. Estados Financieros. Mayo 2024.

El señor Rayner García informa que se recibió el oficio de la Gerencia General 2001-0772-2024 de fecha 19 de junio de 2024, en donde se somete a conocimiento del Consejo de Administración los Estados Financieros. Mayo 2024. Para estos efectos se invitó a la sesión a los señores Luis Fernando Andrés Jácome, gerente general a.i., Juan Ml. Casasola Vargas, jefe de la Dirección Administración y Finanzas y Franklin Quirós Arce, jefe del Área Administración Financiera, para que se refieran al tema.

El señor Luis Fernando Andrés comenta que estos estados financieros ya fueron vistos por su persona y la Dirección de Administración y Finanzas, DAF, por lo que corresponde exponerlos a conocimiento de este órgano colegiado para que visualicen el avance, se continúa mejorando en algunos aspectos; no obstante, la reducción tarifaria del año pasado otorgada por la Autoridad Reguladora, sigue afectando un poco; tal vez para el mes de junio se pueda ver una mejoría debido al pronóstico de lluvia que es bastante interesante, pero eso será para el cierre de dicho mes; por el momento, los resultados son a mayo donde se rescatan algunos aspectos importantes de crecimiento. Informa que, aún no se ha recibido la nota de respuesta de la Autoridad Reguladora.

El señor Franklin Quirós procede a exponer el análisis de los resultados financieros, según los siguientes datos:

Estado de Ingresos y Gastos: Por los periodos terminados al 31 de mayo 2024 y al 31 de mayo 2023. (millones de colones)

	2024	2023	Análisis horizontal Variación		Efecto en resultados
			Absoluta	Relativa	
Ingresos de operación	140.595	129.493	11.101	8,57%	↑
Otros Ingresos	583	1.175	(592)	-50,39%	↓
Total Ingresos de operación	141.177	130.668	10.510	8,04%	↑
Costos y gastos de operación	147.238	127.659	19.579	15,34%	↑
Otros gastos	395	733	(338)	-46,11%	↓
Total costos y gastos de operación	147.633	128.392	19.241	14,99%	↑
Excedente (pérdida) de operación	(6.456)	2.275	(8.731)	-383,72%	
Ingresos y costos financieros	(4.924)	(5.884)	960	-16,32%	↓
Fluctuaciones cambiarias-netas	(60)	649	(709)	-109,25%	↓
Impuesto renta diferido neto	2.636	1.134	1.502	132,45%	↑
Excedente (pérdida) neto	(8.804)	(1.826)	(6.978)	382,26%	
Margen de operación	-4,6%	1,8%		-6,35%	
EBITDA	6.531	15.300	(8.769)	-57,32%	
Margen EBITDA	4,6%	11,8%		-7,17%	

Ingresos de operación ↑ 8,04%

- 4,99% aumento ventas de energía en MWh. (2024: 306 147 MWh) 4,27% Interanual
- Disminución en el precio promedio de venta por efecto neto de las resoluciones RE-152-2023 (CNFL), RE-164-IE-2023 (CVG) y la RE-163-IE-2023 (extraordinario). 2023: 98,34 - 2024: 93,81 - Variación 4,61%
- Disminución de 592 MCRC en otros ingresos, producto de ajustes por faltantes y sobrantes de agencias externas generados en el 2023 y que no se registran en el 2024.

Costos y gastos de operación ↑ 14,99%

- Aumento en las compras de energía en 18 191 MCRC:
 - Cantidad de energía comprada aumentó 5,53%
 - El precio promedio de compra incrementó según lo dispuesto en las resoluciones RE-164-IE-2023 (CVG), la RE-159-IE-2023 (ajuste ICE) y la RE-160-IE-2023 (ajuste ICE transmisión) 2023: 65,50 - 2024: 67,27 - Variación 2,63%
 - La generación propia aumento un 1,92%
 - Las pérdidas de energía disminuyeron 2023: 9,71% - 2024: 9,58%
 - Aumento de los costos y gastos controlables en 1 469 MCRC (4,92%) producto de que el 2024 considera el ajuste en la base de los profesionales, así como el efecto de la reposición de parte de los funcionarios que se acogieron a su pensión en el periodo 2023.

Compras de energía:

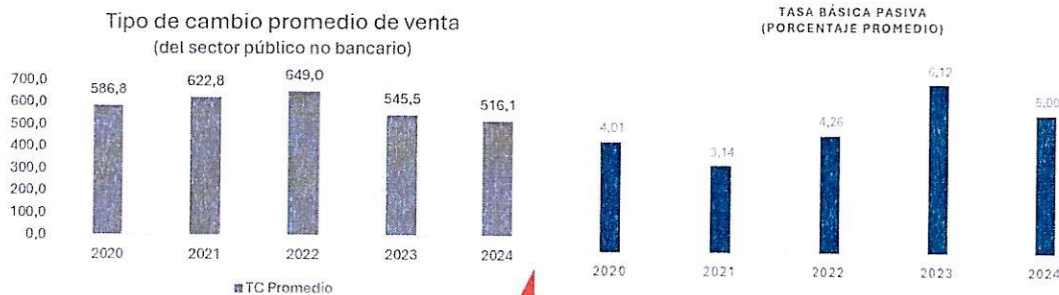
- ¢84 738 millones mayo 2023
- ¢102 929 millones mayo 2024
- Diferencia: ¢18 191 millones 23,36%

	2024	2023	Análisis horizontal Variación		Efecto en resultados
			Absoluta	Relativa	
Total ingresos de operación	141.177	130.668	10.510	8,04%	↑
Total costos y gastos de operación	147.633	128.392	19.241	14,99%	↑
Excedente (pérdida) de operación	(6.456)	2.275	(8.731)	-383,72%	
Ingresos y costos financieros	(4.924)	(5.884)	960	-16,32%	↓
Fluctuaciones cambiarias-netas	(60)	649	(709)	-109,25%	↓
Impuesto renta diferido neto	2.636	1.134	1.502	132,45%	↑
Excedente (pérdida) neto	(8.804)	(1.826)	(6.978)	382,26%	
Margen neto	-6,3%	-1,4%		-4,85%	

Fluctuaciones cambiarias-netas ↓ 109,25%

Menor ingreso por tipo de cambio de los saldos en las cuentas corrientes.

Menor gasto por diferencial cambiario, pasando el tipo de cambio de ¢544,3 en mayo 2023 a ¢ 531,8 en mayo 2024.



Costos e Ingresos financieros netos ↓ 16,32%

Disminución en el gasto por intereses de la deuda por **reducción de las tasas de interés**. (Tasa básica pasiva).

Disminución en los ingresos financieros generados por los saldos en las cuentas bancarias e inversiones.

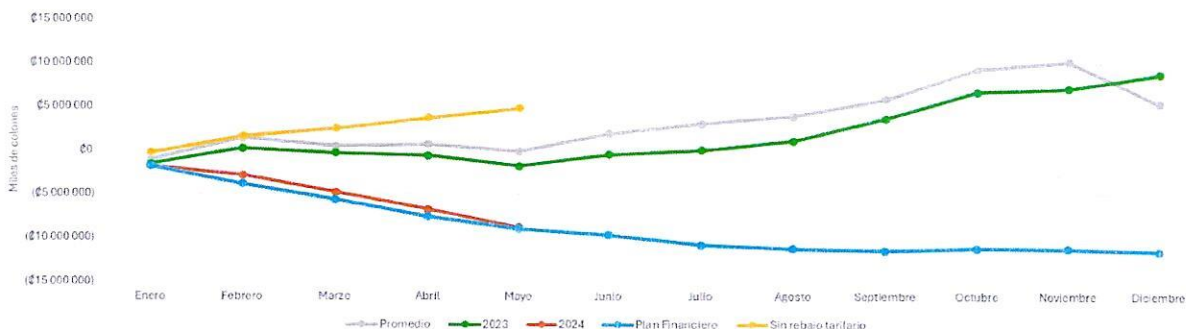
Efecto Disminución Tarifaria. Al mes de mayo 2024 (miles de colones)

Mes	Precios manteniendo la tarifa (sin CVG)	Cantidad vendida (MWh)	Ventas en colones manteniendo tarifa	Ventas reales sin CVG	Disminución por tarifa
Enero	90,48	286.253	25.899.313	24.363.917	1.535.395
Febrero	90,98	288.144	26.215.917	23.278.331	2.937.586
Marzo	90,64	289.886	26.274.397	23.418.202	2.856.195
Abril	91,54	293.137	26.832.295	23.676.022	3.156.273
Mayo	90,88	306.147	27.823.864	24.706.376	3.117.488
Total acumulado por disminución tarifaria					13.602.939

La disminución tarifaria aplicada por ARESEP, correspondía a:

- 7,64% con respecto.
- 23 652 millones colones menos de ingresos en el periodo 2024.
- Las ventas en MWh han aumentado un 2,99% con respecto a lo estimado.
- Por lo que al mes de mayo la empresa ha dejado de percibir 13 603 millones colones de ingresos, por efecto de la resolución tarifaria.
- En caso de continuar con este comportamiento el rebajo total en el 2024 podría llegar a los 32 647 millones de colones.

Comportamiento mensual promedio Utilidad neta – años 2019-2024



Comportamiento por estación climatológica:

- Durante el primer semestre se nota una marcada influencia de la época seca, que genera mejor lluvia y por ende mayor compra de energía al ICE
- Caso contrario que lo que sucede en el segundo semestre del año, cuando se presenta el invierno aumentando la generación propia.

Situación 2024:

- Con la rebaja tarifaria, se espera un comportamiento negativo de las utilidades durante todo el año.

- Se espera la resolución de la apelación que realizó la CNFL para revertir parcial o totalmente tal situación.

Seguimiento al Plan Financiero. Por el periodo terminado 31 de mayo 2024 (millones de colones)

	Plan Financiero	Real 2024	Variación		Plan Financiero	Mayo 2024	% de cumplimiento
Ingresos de operación	139.262	140.595	1.333	Ingresos de operación	338.944	140.595	41%
Otros Ingresos	908	583	(325)	Otros Ingresos	2.260	583	26%
Costos y gastos de operación	146.300	147.238	938	Costos y gastos de operación	345.559	147.238	43%
Otros Gastos	166	395	229	Otros Gastos	418	395	95%
Excedente de operación	(6.296)	(6.456)	(160)	Excedente (pérdida) de operación	(4.773)	(6.456)	135%

Margen ebitda

Meta anual: 8,44%.

Meta acumulado: 4,65%.

Margen operación

Meta anual: -1,41%.

Meta acumulado: -4,59%.

Margen neto

Meta anual: -3-40%.

Meta acumulado: -6,26%.

Rendimiento de activos en operación

Meta anual: -0,75%.

Meta acumulado: -1,01%.

Ebitda

Meta anual: 28 605188

Meta acumulado: 6 530 802.

La pérdida al final del periodo se proyecta en ¢174 millones menos de los esperado en el Plan Financiero. (¢11 355) millones

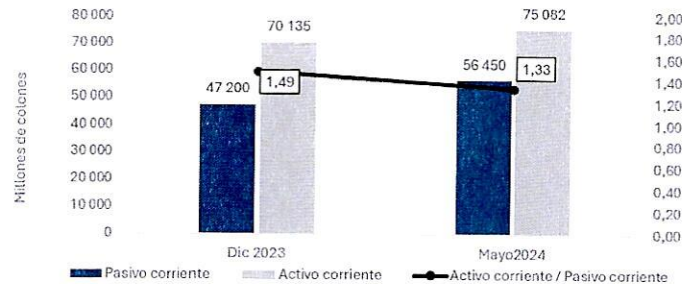
Balance de Situación. Al 31 de mayo 2024 y 31 de diciembre 2023. (millones de colones)

Consejo de Administración

4061008921243

	Mayo 2024	DIC 2023	VARIACION	
			ABSOLUTA	RELATIVA
Activo no corriente	646.316	652.535	(6 219)	-0,95%
Activo corriente	75.082	70.135	4 948	7,05%
Total activos	721.398	722.669	(1 271)	-0,18%
Pasivo no corriente	248.488	250.205	(1 717)	-0,69%
Pasivo corriente	56.450	47.200	9 250	19,60%
Total pasivos	304.938	297.404	7 533	2,53%
Total patrimonio	416.461	425.265	(8 804)	-2,07%
Total pasivo más patrimonio	721.398	722.669	(1 271)	-0,18%

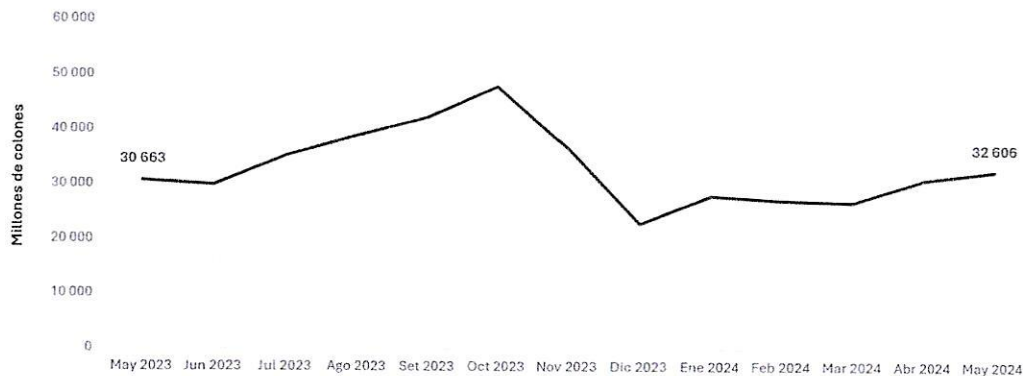
ENDEUDAMIENTO
2023 – 2024 ↑ 1,12 PP
Activo total + 0,18%
Pasivo total + 2,53%



Razón Circulante: 2023 – 2024 ↓ 0,16 PP

- Activo corriente ↑ 7,05% (Efectivo y equivalentes).
- Pasivo corriente ↑ 19,60% (Cuentas por pagar e intereses acumulados por pagar)
- La razón endeudamiento según Ley 8660: 34,45%

Tendencia Saldo de Caja. De mayo 2023 a mayo 2024. (millones de colones)



El saldo de caja al mes de mayo presenta un aumento de:

- 6,33% con respecto a mayo 2023
- 42,31% con respecto al mes de diciembre 2023
- Factura ICE al día. Pago 21 de mayo por ₡20 892 millones.
- La factura del mes de mayo se paga el 20 de junio por un monto de ₡21 562 millones.

El señor Rayner García considera que, al ver el tema financiero, los ¢8000 millones en negativo resulta un poco comprometido, pero como bien lo señala esa filmina, es normal en estos primeros meses del año; como ya está lloviendo lo suficiente, podría empezar a levantar y saber cuál sería el resultado final de este año. Está al tanto de que hay una serie de aristas que se estarían mostrando en los siguientes meses, por lo que hay que esperar a que el tema avance un poco. Por otro lado, pregunta si se tiene alguna respuesta sobre la solicitud planteada a la ARESEP, hace énfasis en la anuencia del órgano colegiado en cuanto a la optimización y contención necesaria, en el tanto y cuanto no se ponga en peligro la continuidad del servicio eléctrico.

El señor Luis Fernando Andrés se refiere a la consulta sobre la respuesta de la Autoridad Reguladora; indica que, oficialmente no tienen respuesta; sin embargo, el sábado anterior participó en una actividad del 35 aniversario de la creación de Conelétricas, en la Planta Hidroeléctrica San Lorenzo, participó el señor Erick Bogantes en su condición de Regulador de la República, donde aprovechó para recordarle sobre la nota que estaba pendiente de responder, el señor Bogantes le indicó que esperaba que esta semana saliera formalmente; ante esto, le solicitó que le hiciera un recordatorio al Intendente de Energía, el señor Mario Mora, ya que es urgente para la proyección del cierre de año. Informa que la conversación fue de manera amable y se estará dando seguimiento durante esta semana.

Por otra parte, considera importante aclarar que, ante una noticia que ha circulado hoy en algunos medios del Grupo ICE, sobre un aumento salarial a realizarse en los próximos días a los empleados del ICE, este será únicamente para los empleados de esa institución; no aplica al Grupo como tal, dicha institución hizo todo un análisis financiero, legal y administrativo de la posibilidad de hacer ese reajuste por costo de vida correspondiente a un 4% para los no profesionales y un 3% para los profesionales. Eso debido a los resultados positivos de sus estados financieros. Es importante aclararlo porque ha recibido preguntas por parte de los sindicatos si esta acción se va a replicar en la CNFL, por lo que esta noche emitirá un comunicado a los empleados con el fin de no crear una expectativa. Cuando sea el momento oportuno se podría realizar el mismo análisis financiero para ver si existe alguna posibilidad, pero por ahora, debe ser prudente y hablarles a los empleados con la verdad.

El señor Rayner García comenta que el órgano colegiado agradecería que este tipo de temas se coordinen de previo para conocerse en una sesión ordinaria, cuando se cuente con un poco más de estudio, de organización, de estructura y de previa comunicación y coordinación, para ver cuál es el paso por seguir. Sin embargo, considera atinado y transparente el que se les aclare el tema a los trabajadores; el órgano colegiado esperará a que la Gerencia realice sus estimaciones y cuando se tenga un producto concreto para analizar, abrir el espacio respectivo. Obviamente deja claro que la situación financiera de este 2024, no es la óptima; además, depende de

una serie de acciones exógenas a la empresa que podrían beneficiar o no, el camino financiero, esto no significa que se cerró este año y ya no más, o que ya no se piensa en el tema, sí hay anuencia; incluso, se está trabajando en todo este tema del recurso humano pero hay que dar espacio a que muchas de esas otras cosas se concreten. Agradece la transparencia del señor gerente al conversar con los trabajadores de la compañía, considera que el entorno es claro y siempre está la anuencia de la gerencia y del órgano colegiado para mejorar las condiciones laborales de la compañía, hay que asegurar la sostenibilidad empresarial y empezar a trabajar en las personas, que es algo que se ha venido haciendo a partir de marzo de este año. Por último, agradece al personal que expuso el tema.

Después de discutido y analizado el tema y con base en las explicaciones realizadas por los expositores, el Consejo de Administración, por unanimidad y en firme emite el siguiente acuerdo:

Considerando que:

1. Según los artículos 6.38 y 6.39 del Procedimiento Revisión y Aprobación de Estados Financieros Intermedios y Auditados, le corresponde al jerarca conocer y recibir los estados financieros intermedios, con la finalidad de supervisar la situación financiera de la empresa.
2. Mediante oficio 3101-0210-2024 de fecha 12 de junio de 2024, el Área Contabilidad y la Dirección Administración y Finanzas remitió a la Gerencia General, los Estados Financieros del mes de mayo 2024.
3. Mediante oficio 2001-0772-2024 de fecha 19 de junio de 2024, la Gerencia General aprobó y remitió al Consejo de Administración, los Estados Financieros del mes de mayo 2024, para su conocimiento y aprobación.
4. El Reglamento Interno del Consejo de Administración de la CNFL, en su Sección I, correspondiente a Deberes y atribuciones del Consejo de Administración, artículo 6. Deberes, incisos jj) y oo) establece: "Analizar los estados financieros mensuales y aprobar los estados financieros auditados que se remitan a las superintendencias correspondientes". Así mismo, le corresponde "Aprobar o improbar mediante el acuerdo respectivo, los diferentes asuntos que constituyen el orden del día de la sesión sometida a su consideración. (...)".

POR TANTO, POR UNANIMIDAD ACUERDA:

ACUERDO 3.

- I. Dar por recibido y conocido el oficio 2001-0772-2024 de fecha 19 de junio de 2024 de la Gerencia General, en el cual se remite al Consejo de Administración los Estados Financieros, con corte a mayo 2024. De esta forma se da por atendida la entrega periódica, según lo indicado en el “Procedimiento Revisión y Aprobación de Estados Financieros intermedios y Auditados”, citado en el considerando 1.
- II. Instruir a la Secretaría del Consejo de Administración, para que comunique este acuerdo a la Gerencia General para su atención y lo que corresponda. ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 2. Informe de avance: Negociación Demanda de Profesionales CNFL

El señor Rayner García informa que se recibió el oficio de la Gerencia General 2001-0776-2024 de fecha 19 de junio de 2024, en donde se somete a conocimiento y aprobación del Consejo de Administración el Informe de avance de la Negociación de la Demanda de Profesionales CNFL. Para estos efectos se invitó a la sesión a los señores Luis Fernando Andrés Jácome, gerente general a.i., y Verónica Valverde Jiménez, jefe de la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano, para que se refieran al tema.

El señor Luis Fernando Andrés señala que anterior a su nombramiento como gerente de la CNFL, este órgano colegiado había tomado un acuerdo de informar cada 6 meses, sobre el avance de la negociación de la demanda de los 97 profesionales, al respecto, le cede la palabra a la señora Verónica Valverde para la exposición del tema.

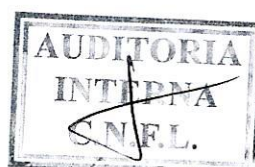
La señora Verónica Valverde se refiere a los siguientes datos:

Antecedentes:

- Aprobación del Consejo de Administración: lunes 20 de marzo de 2023, se presentó el cálculo del monto de la indemnización por la sentencia 2022-003225.
- Acuerdos extrajudiciales logrados en el 2023: 28 acuerdos extrajudiciales.

Reapertura de un nuevo proceso de negociación:

- 24-04-2024 reunión de acercamiento
- 25-04-2024 remisión por parte de la GG de los dos escenarios de negociación
- 29-04-2024 Aceptación de parte de los 69 demandantes para Negociar



Oficios de la CCSS:

El 28 de mayo de 2024 se recibe el oficio por parte de la CCSS en la que se indica:

“...Ese tipo de facturaciones de montos por diferencias salariales sin reportar y los intereses legales, se generan a nombre del patrono, con base en lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley Constitutiva de la CCSS...”

El 30 de mayo, se remite a la CCSS la solicitud de aclaración para el pago de cuotas obreras, motivado en la respuesta brindada sobre el artículo 30 argumentando que a la fecha no se ha pagado la diferencia salarial debido a que se encontraba en litigio y la CNFL no ha tenido incumplimiento en honrar la deuda.

El 04 de junio de 2024 se recibe nota con la aclaración por parte de la CCSS en la que se indica:

“...se requiere un estudio de inspección, enmarcado en un procedimiento administrativo que en resumen, comprende una fase previa de análisis, acto inicial de procedimiento, emisión de informe resolutivo y etapa recursiva sobre lo resuelto...”

Para analizar las implicaciones jurídicas de las respuestas brindadas por la CCSS con fecha 12 de junio de 2024 se solicitó el criterio jurídico ante la Asesoría Jurídica Empresarial.

Conclusiones:

- Se ha cubierto un total de ¢1.056.519.177,62 por los 28 acuerdos extrajudiciales logrados en el 2023.
- Erogación faltante de ¢2.340.761.879,96 considerando que el plazo máximo de finalización de los convenios firmados hasta febrero del 2028.
- El concluir el proceso de negociación con 68 personas que faltan por negociar representaría para la CNFL una erogación de ¢6.560.481.163,47.
- En caso de que el criterio solicitado confirme que la CNFL debe desembolsar las cuotas obreras ante la CCSS, se gestionará una posible erogación por un monto de ¢325.549.444,24 que representa el 10,67% de las diferencias salariales a partir de abril del 2013.
- El costo financiero para la CNFL de asumir las cargas patronales (26,67% desde el 01-04-2013) es de ¢813.721.056,98.

Adicional a lo expuesto, la señora Verónica Valverde informa sobre un caso que en su momento se le había comunicado al señor Fernando Bolaños en una de las reuniones que se tuvo el año pasado, donde a su criterio, no procede el reconocimiento ya que la persona salió de la CNFL con un título falso, entró en la demanda, pero en realidad

el título no correspondía a su persona, por lo que sería la única situación que no se estaría negociando de parte de la empresa.

Como complemento, el señor Luis Fernando Andrés informa que, cuando se negoció, se dijo que la CNFL iba a hacer el proceso de pago 90 días después a partir del momento en que habló, ese plazo se cumple aproximadamente el 31 de julio, o sea se está en tiempo y forma para atender la negociación llevada a cabo con los funcionarios. Al respecto, desde la Dirección de Administración y Finanzas se ha gestionado ante la Contraloría General de la República, CGR, la modificación presupuestaria, la cual, fue de conocimiento de este órgano colegiado; el ente contralor realizó unas observaciones de forma, se corrigieron y se volvió a presentar ante la CGR con el fin de que se apruebe la erogación en el momento en que se tenga que pagar, se han hecho todas las diligencias pertinentes para efectuar el pago en tiempo hasta el 31 de julio.

Al señor Luis Guillermo Alán le preocupa la forma tan general en la que responde la Caja con relación a las cuotas obrero patronales, considera importante lo que mencionó doña Verónica respecto a que los compañeros de la Asesoría Jurídica estén afinando detalles en el sentido de que son los trabajadores los que tienen que hacerle frente a lo correspondiente a sus cuotas obrero patronales, lo cual, es importantísimo tenerlo claro, y defenderla, porque hay que tener claridad de que la compañía es agente retenedor, tanto de la renta como de dichas cuotas. La respuesta de la Caja es muy general porque hace una sola factura y en ningún reglamento, ni ninguna ley de la Caja hay un castigo que diga que cuando se paguen planillas adicionales o lo que sea, el patrono tenga que asumir -como castigo-, el pago tanto de lo obrero, como de lo patronal. Repite que es importante tener esa claridad y defender -hasta donde corresponda- de que, en este pago, la compañía pagará lo que le concierne a ella, y los trabajadores, lo que les incumbe a ellos, porque si no, se estaría entrando en un enriquecimiento sin causa.

El señor Luis Fernando Andrés complementa las palabras del señor Alán indicando que, se ha hablado con alguno de los líderes de los demandantes en el sentido de que, si de aquí, a la fecha de pago no se tiene la resolución oficial de la Caja, la CNFL va a retener ese dinero y los impuestos, hasta no tener claridad al respecto. Una vez que se tenga la respuesta, se atendería lo que corresponda, ya sea si lo ganan ellos -que no cree-, estaría totalmente de acuerdo con lo expresado por don Guillermo y se devolvería el dinero, siendo la compañía la que lo cubra. No obstante, si fuera lo que se espera, que sean ellos los que tengan que pagarlo, pues lo que se haría es el depósito correspondiente. Indica que esto lo ha conversado con Verónica y también con la DAF.

El señor Rayner García agradece la exposición brindada a la señora Verónica Valverde, así como la atención responsable a cada una de las actividades y tareas de

Consejo de Administración

4061008921243

este tema en honor a los asuntos tanto a nivel público de la Caja, como también, del planeamiento financiero en acompañamiento del señor gerente y personal de la DAF con el fin de solventar las deudas para cada uno de estos profesionales.

Una vez que la señora Valverde se retira de la sesión, el señor presidente comenta sobre el respaldo que tiene el nuevo gerente, por parte del órgano colegiado; incluso, informa que ha recibido buenos comentarios de su gestión, lo cual, a criterio de este Consejo y de los trabajadores de la compañía, obedece al liderazgo que lo caracteriza más allá de todos los temas que ha venido solventando y enderezando, esto hace que se vuelva a respirar paz y tranquilidad en el ambiente. Hay situaciones particulares, pero se va caminando bien, por lo que reitera el soporte y respaldo.

El señor Luis Fernando Andrés agradece las palabras del señor presidente, las cuales, lo hacen sentir halagado. Aprovecha el espacio para informar que a partir de hoy el señor Guillermo Mena empezó nuevamente sus funciones como director de la Dirección Comercialización, él es una de las personas que ha presentado, en su momento, los reclamos correspondientes, y después de un análisis con el señor Guillermo Sánchez y basados en lo que se ha conversado en este órgano colegiado, se tomó la decisión de reincorporarlo a su puesto. En los próximos 15 o 22 días también se van a dar algunos cambios al respecto, donde otras personas van a ir recuperando, no necesariamente la plaza original, pero sí una plaza del mismo nivel en la escala de la empresa, aunque podría ser en otra dependencia; con lo cual se estarían recuperando algunos de los compañeros que anteriormente sufrieron situaciones no muy adecuadas o acordes con la tradición de la empresa. Reitera que se siente muy halagado y agradece muchísimo la confianza que le han dado, cada día se siente mejor en la posición que ostenta para las respectivas resoluciones que debe tomar. Indica que, en las reuniones de la Dirección Empresarial, que se realizan con los directores cada 15 días, es notoria la hegemonía al haber recuperado esos espacios de conversación para tratar aspectos internos de la empresa, se seguirá por esa ruta siendo lo más transparente posible tanto con este órgano colegiado, como con todos los empleados.

Por último y antes de retirarse de la sesión, informa que, al haber cerrado la negociación de los intereses, hasta el 31 de diciembre del año pasado, se percibe un ahorro entre \$30.000.000 y \$35.000.000 anuales de intereses e indexación, lo cual, considera que es un buen criterio para la toma de algún acuerdo pues hay un buen ahorro de dinero para la empresa desde enero a la fecha, es decir, prácticamente 6 meses de ahorro y se seguirá en esta línea hasta tener la ejecución de sentencia, porque si no se hubiera detenido, eso hubiera seguido corriendo.

Después de discutido el tema, el Consejo de Administración, emite en firme, el siguiente acuerdo. El señor José Fonseca se abstiene de votar el tema por un conflicto de interés.



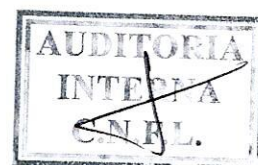
Considerando que:

1. El 13 de noviembre de 2023, el Consejo de Administración, según el capítulo III, artículo 5 del acta de la Sesión Ordinaria Virtual No. 2650, sobre este tema, tomó los siguientes acuerdos:

*"POR TANTO, POR UNANIMIDAD ACUERDA:
ACUERDO 2.*

- I. Dar por recibido y conocido el Informe del caso del extrabajador Gonzalo Peña Wille.*
- II. De conformidad con el ordenamiento jurídico aplicable, es el gerente general, quien debe analizar y aprobar este tipo de negociaciones, considerando el uso eficiente de los recursos públicos y el beneficio para la empresa ante la toma de este tipo de decisiones. Tener presente los criterios técnicos, jurídicos y financieros que respalden tales decisiones.*
- III. Como mecanismo de control, se solicita informar al Consejo de Administración cada seis meses sobre los casos conciliados o resueltos.*
- IV. Instruir a la Secretaría del Consejo de Administración, para que comunique este acuerdo a la Gerencia General para su conocimiento y atención.*
ACUERDO FIRME."

2. La Gerencia General mediante oficio 2001-1531-2023 de fecha 14 de noviembre de 2023, solicitó a la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano la remisión semestral de un informe y su presentación con los casos conciliados o resueltos en relación con este tema para ser remitido al Órgano Colegiado, esto en atención al acuerdo III citado anteriormente.
3. La Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano, mediante el oficio 2601-0326-2024 de fecha 19 de junio de 2024, remitió a la Gerencia General, el documento del "Informe de avance: Negociación Demanda de Profesionales CNFL".
4. La Gerencia General mediante el oficio 2001-0776-2024 de fecha 19 de junio de 2024, aprobó y remitió a la Secretaría del Consejo de Administración, el informe presentado por la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano, para conocimiento del Órgano Colegiado.
5. El Reglamento Interno del Consejo de Administración, en su artículo 6 inciso oo), establece como deberes del Órgano Colegiado: "Aprobar o improbar mediante el acuerdo respectivo, los diferentes asuntos que constituyen el orden del día de la



sesión sometida a su consideración. Asimismo, en el capítulo de proposiciones y comentarios, pueden acordar e instruir a la Administración para la atención de un asunto de interés”.

POR TANTO, EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN ACUERDA:

ACUERDO 4.

- I. **Dar por recibido y conocido el oficio 2001-0776-2024 de fecha 19 de junio de 2024 de la Gerencia General, en el cual se remite el “Informe de avance: Negociación Demanda de Profesionales CNFL” para conocimiento del Consejo de Administración.**
- II. **Instruir a la Gerencia General para presentar a este Consejo de Administración el próximo informe de los casos conciliados o resueltos, en el mes de febrero 2025.**
- III. **Instruir a la Secretaría del Consejo de Administración, para que comunique este acuerdo a la Gerencia General para su conocimiento y atención. ACUERDO FIRME.**

CAPÍTULO V COMENTARIOS Y PROPOSICIONES DE LOS SEÑORES DIRECTORES

ARTÍCULO 1. Solicitud ampliación de información a la CECACIER

El señor Luis Guillermo Alán comenta que, con respecto la respuesta que vertió en su momento CECACIER sobre la denuncia al exgerente, José Mario Jara, respecto a un viaje a Barcelona, ha sido un asunto que ha preocupado y ha tenido al tanto a todos los miembros del Consejo de Administración. En dicha respuesta se indicó que, la invitación fue patrocinada por un cooperante de dicha organización; sin embargo, llegaron las denuncias correspondientes donde se hacían ciertas preguntas que escapaban del conocimiento de este órgano colegiado, como, por ejemplo, quiénes eran los que habían aportado, quién era ese cooperante, si este era el mismo que había firmado por parte de CECACIER y si tenía sus competencias.

Con base en lo anterior es que este órgano colegiado le realizó una consulta a esa organización, la cual respondieron de una forma muy general, aduciendo de que el cooperante era anónimo y que tenían que guardar la confidencialidad; entonces en virtud de eso y de que no respondieron ninguna de las preguntas específicas realizadas, revisó lo que en derecho corresponde, con relación a que la CNFL es uno de los miembros asociados a esta organización y viendo los derechos que son inherentes como miembro activo de dicho órgano, es que considera que, CECACIER



no tiene que ver a la compañía como un ente externo, o un tercero; por ende, debió responder los temas en los términos del oficio en tal y cual se planteó. Por lo que, su propuesta es volver a girar instrucciones a la Gerencia General para que envíe de nuevo un oficio a la CECACIER para que responda cada una de las preguntas que en su momento se plantearon, es importante que en dicha respuesta faciliten los informes correspondientes, porque si bien es cierto, este órgano ha trasladado esta denuncia y lo que se ha tenido hasta el momento, (sic) para la auditoría interna de la CNFL es importante para un mayor análisis y poder llegar a establecer la verdad real contando con los elementos correspondientes que puedan dar un norte de qué fue lo que pasó con relación a esta denuncia de este viaje del anterior gerente general.

El señor Rayner García comenta que, dentro de los reglamentos, la CNFL sí es socia de CECACIER, por lo cual, cuenta con el total respaldo para poder solicitar, en lo competente, la información y las respuestas fidedignas, exactas y veraces, por lo que este órgano colegiado apoya esta moción.

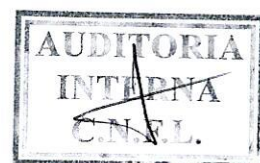
Después de discutido el tema propuesto por el director Luis Guillermo Alán, el Consejo de Administración, por unanimidad y en firme emite el siguiente acuerdo:

Considerando que:

1. Mediante oficio CECACIER-SV-PE-002-2024 de fecha jueves 06 de junio de 2024, la señora Norma Grande en su condición de Presidenta de la CECACIER, responde la solicitud del Consejo de Administración, señalando en resumen: Que las invitaciones que se reciben de cooperantes internacionales no las conoce la Junta Directiva. Que dichas invitaciones le corresponden tramitarlas al Director Ejecutivo y el Área de Productos Presenciales de la Asociación, sin embargo, a la fecha de la invitación no había designado Director Ejecutivo, y que además por un acuerdo de confidencialidad no se puede suministrar la identidad del cooperante.
2. El Consejo de Administración en sesión ordinaria virtual N° 2679 de fecha 17 de junio del 2024, acordó:

I. Dar por recibida y conocido el oficio CECACIER-SV-PE-002-2024 de fecha jueves 06 de junio de 2024, suscrito por la Presidenta de la CECACIER Sra. Norma Grande, dirigido al Consejo de Administración de la CNFL S.A.

II. Instruir a la Secretaría del Consejo de Administración, para que remita dicho oficio a la Auditoría Interna para los fines de la investigación que esté llevando a cabo, conforme a lo solicitado por el Órgano Colegiado en la Sesión Ordinaria Virtual 2670 del lunes 29 de abril de 2024, citada en el Considerando 2.



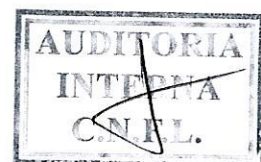
III. Instruir a la Secretaría del Consejo de Administración para que comunique el presente acuerdo a la Gerencia General para su conocimiento, así como a la Auditoría Interna para lo que corresponda.

3. Por ser la CNFL un asociado fundador y activo de la CECACIER, al tenor de lo indicado en el artículo sexto y noveno entre otros, del Estatuto de la Asociación, gozamos de todos los derechos y deberes que derivan de ser parte de la Asociación, a saber, derecho de respuesta.
4. En virtud de lo indicado en el considerando anterior, la CNFL no puede ser considerada como un tercero, asistiéndole el derecho de que se nos brinde respuesta a todas y cada una de nuestras inquietudes, sin restricción a información alguna que conste en el informe de la investigación levantada al efecto, que no fue remitido en el oficio de respuesta de la CECACIER, supra indicado.
5. Considera este Órgano Colegiado, que la respuesta brindada por la CECACIER, en el oficio indicado en el considerando uno, no respondió las preguntas que se habían planteado en el oficio 2001-0422-2024 del 05 de abril del 2024, por la Gerencia General de la Compañía.
6. Para efectos de la denuncia recibida por este Consejo de Administración, y que se trasladó a la Auditoría Interna, para su investigación, es imperativo, contar con la respuesta completa por parte de CECACIER, así como con copia del informe que se indica, llevaron a cabo.
7. El Reglamento Interno del Consejo de Administración, en su artículo 6 inciso oo), establece como deberes del Órgano Colegiado: "Aprobar o improbar mediante el acuerdo respectivo, los diferentes asuntos que constituyen el orden del día de la sesión sometida a su consideración. Asimismo, en el capítulo de proposiciones y comentarios, pueden acordar e instruir a la Administración para la atención de un asunto de interés".

POR TANTO, POR UNANIMIDAD ACUERDA:

ACUERDO 5.

- I. **Instruir a la Gerencia General para que solicite a CECACIER, la ampliación de las respuestas del oficio CECACIER-SV-PE-002-2024 de fecha jueves 06 de junio de 2024, para que en consecuencia, se brinde una respuesta amplia y suficiente a todas las inquietudes expuestas en el oficio 2001-0422-2024 del 05 de abril del 2024, suscrito por el Gerente General de la CNFL, así como se nos facilite copia de toda la investigación realizada al efecto, todo al amparo del**



derecho de información con el que cuenta como asociado fundador y activo, según lo indicado en el considerando 3.

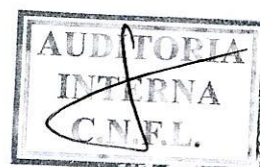
- II. Instruir a la Secretaría del Consejo de Administración para que comunique el presente acuerdo a la Gerencia General para su conocimiento, así como a la Auditoría Interna para lo que corresponda. ACUERDO FIRME.**

ARTÍCULO 2. Solicitud de informes dedicación exclusiva, carrera profesional convencional y análisis comparativo de las bases profesionales de la CNFL con relación al ICE

El señor Luis Guillermo Alán comenta que, tal y como se ha venido recibiendo información en diferentes exposiciones que se han brindado ante este órgano colegiado relacionados a la situación de los trabajadores de la CNFL, donde se ha indicado la dificultad de traer a la compañía profesionales calificados en diferentes materias, siendo esto de vital importancia en temas como la ciberseguridad, entre otras; así como retener al personal, esto debido a las diferentes situaciones salariales. Al revisar, se encuentra con varios temas importantes que trae a colación en este momento; el primero es referente a la dedicación exclusiva, donde en acuerdos anteriores vio que los porcentajes se establecieron en un 10% para los bachilleres y un 25% para los profesionales (sic), esto amparados en la aplicación de la Ley 9635, la cual ya es de reiterado conocimiento de que no aplica a la compañía, así lo ha establecido la Procuraduría General de la República.

Con base en lo anterior y en vista de que está próxima la aprobación de la Convención Colectiva donde se establecieron montos diferentes, a saber, para los bachilleres de un 15% y los licenciados un 35%, es que propone solicitar un informe a la Gerencia General en el cual se indique a quiénes se les está pagando la dedicación exclusiva y se realicen los ajustes en el reglamento respectivo para actualizarlo de una vez a lo que va a indicar la Convención Colectiva. Asimismo, revisando lo correspondiente a la carrera profesional, esta se encuentra suspendida simplemente por el hecho de que, en su momento, no fue incluido ese rubro dentro del presupuesto.

Considera que estos dos aspectos se pueden ver como algo poco o mínimo por la variación, pero pueden ser o serían elementos que podrían coadyuvar para hacer un poquito atractivo el contratar personal y lógicamente retener al que está dentro de la compañía; otra propuesta dentro de este acuerdo es solicitar a la Gerencia General una revisión de las bases salariales de la clase profesional de la compañía, versus las que tiene el ICE, toda vez de lo que se ha podido observar y averiguar, pues presentan bastante diferencia; su propuesta es tomar un acuerdo donde se le solicite a la Gerencia General, la revisión de estos 3 aspectos para que la presente en unas tres



sesiones para efectos de analizar y tomar las decisiones que correspondan en esta línea.

El señor Rayner García considera que es una propuesta sumamente atinada y necesaria, que permita acorazar el proceso de retención y de adquisición de talento nuevo, sin dejar de lado la experiencia que tiene cada trabajador, sin duda alguna, esto es algo muy importante a realizar en este momento.

Después de discutido el tema, el Consejo de Administración, emite en firme, el siguiente acuerdo. El señor José Fonseca se abstiene de votar el tema por un conflicto de interés.

Considerando que:

1. El artículo N°32 de la Ley N°8660 "Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones", publicada en el Alcance N°31 a la Gaceta N° 156 del 13 de agosto de 2008, ratifica la facultad de las Juntas Directivas de cada una de las empresas del Grupo ICE, para dictar las normas y políticas que regulen las condiciones laborales, la creación de plazas, los esquemas de remuneración, las obligaciones y derechos de los trabajadores.
2. Mediante oficio 3001-0176-2020 de fecha 19 de junio del 2020 de la Dirección Administración y Finanzas, comunicó la necesidad de implementar un reglamento, que regulase lo relacionado a la Dedicación Exclusiva en la CNFL, debido a que el criterio C-314-2019 de la Procuraduría General de la República, concluyó que a la CNFL no le alcanzan las disposiciones del Título III de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas N° 9635, por tratarse de una empresa pública no estatal, sometida al régimen mixto, y en consecuencia no le aplica la promulgación del Decreto Ejecutivo 42266-H, que contiene las Normas para la aplicación de la Dedicación Exclusiva para las Instituciones y Empresas Públicas, cubiertas por el ámbito de la Autoridad Presupuestaria, que fueron ajustadas por el Reglamento al Título III de la Ley 9635 citada.
3. Mediante oficio 2201-0304-2022 de fecha 24 de noviembre del 2022, la Asesoría Jurídica Empresarial externó al Proceso Análisis Administrativo, el criterio legal sobre el "Reglamento para el pago por concepto de dedicación exclusiva en la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A." y recalcó que no le alcanzan las disposiciones de la Ley 2166 de Salarios, en virtud de la naturaleza jurídica de la CNFL.
4. El Consejo de Administración en el capítulo II, artículo 1 del acta de la Sesión Ordinaria Virtual No. 2614, celebrada el lunes 06 de diciembre de 2022, aprobó la propuesta remitida del Reglamento para el pago por concepto de dedicación

exclusiva en la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A., considerando los porcentajes de pago tanto para bachiller como Licenciatura, “homologando” lo dispuesto en la normativa aplicable a las empresas públicas estatales con sujeción a la autoridad presupuestaria, a pesar que el criterio jurídico 2201-0304-2022 de la Asesoría Jurídica Empresarial señaló que no le aplica la Ley 2166 de Salarios, modificada por la Ley 9635 que no le alcanza a la CNFL, en consonancia con el criterio de la PGR 314-2019.

5. Resulta necesario e imperativo revisar los porcentajes del Reglamento para el Pago de la Dedicación Exclusiva aprobado, con la finalidad de ajustarlo sobre la base de los porcentajes acordados en la negociación de la nueva Convención Colectiva de Trabajo y así poder contratar, retener y fidelizar los profesionales que la empresa requiera para el cumplimiento de sus objetivos, indicadores y planes, como una empresa pública que presta un servicio público de electricidad de calidad, continuidad y prestación óptima.
6. Por otro lado, en la Convención Colectiva de Trabajo 1995-1997, en el artículo N°107 se indica: “La Compañía pagará a sus trabajadores una bonificación salarial por concepto de carrera profesional, y un estímulo económico a estudiantes que realicen estudios superiores, de acuerdo con los Reglamentos existentes que forman parte de esta Convención Colectiva. Además, no podrá hacer modificación alguna que vaya en contra de lo establecido.”
7. Mediante el acuerdo tomado por el Consejo de Administración, según el capítulo III, artículo 4 del acta de la Sesión Ordinaria Virtual No. 2614, celebrada el martes 6 de diciembre de 2022, se aprobó la promulgación del Reglamento para la aplicación del régimen de Carrera Profesional en la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A.
8. Mediante el acuerdo tomado por el Consejo de Administración, según el capítulo IV, artículo 3 del acta de la Sesión Ordinaria Virtual No. 2623, celebrada el lunes 13 de marzo del 2023, la administración presentó un informe para la suspensión del Reglamento del régimen de Carrera Profesional, utilizando como fundamento que no se consideró en el presupuesto de la partida de servicios personales del año 2023, además que no existen los controles para excluir el reconocimiento de las capacitaciones pagadas por la CNFL, según el artículo 9 de dicha normativa, razón por la cual, se suspendió la aplicación indefinidamente, sin que a la fecha se haya presentado un planteamiento de solución o una medida alterna, incumpliendo con la norma convencional.
9. En igual sentido, al igual que el Reglamento de Dedicación Exclusiva, resulta imperiosa la necesidad conocer el reconocimiento del pago de la carrera

profesional, por tratarse de un rubro que forma parte de la composición del salario base más pluses (salario compuesto), lo cual permitiría poder ofrecer salarios competitivos para atraer, retener y fidelizar al personal especializado con la finalidad de brindar servicio con un valor público agregado a nuestros clientes y abonados, al poder contar con mayor personal idóneo en la prestación del servicio público de electricidad.

10. Finalmente, mediante el acuerdo del Consejo de Administración, en la Sesión Extraordinaria Virtual No. 2624 del lunes 20 de marzo del 2023, en capítulo II, artículo 3, acuerdo 2 del acta, se aprobó la aplicación de la nueva escala salarial del estrato profesional y ejecutivo, a partir del 01 de abril de 2023, en cumplimiento con el artículo 71 de la Convención Colectiva de Trabajo, misma que se ejecutó para los puestos de profesionales 2 en adelante, no así para el profesional 1.
11. El rezago en los ajustes de las bases salariales en el tiempo, ha provocado que en estos momentos los salarios con que cuenta la CNFL, están muy por debajo con los que cuenta el ICE, por consiguiente no son atractivos a efecto de poder contratar el personal requerido para el buen funcionamiento de la empresa. Trayendo en consecuencia, que en temas tan delicados para la compañía, con la Ciberseguridad, no se haya podido atraer personal calificado. Por lo anterior, ante la diferencia significativa entre una base salarial de profesional 1 con respecto a la 2, resulta necesario hacer una revisión en ese sentido en comparación con las bases del ICE.
12. El Reglamento Interno del Consejo de Administración de la CNFL, en su Sección I, correspondiente a Deberes y atribuciones del Consejo de Administración, artículo 6. Deberes, inciso oo) establece: "Aprobar o improbar mediante el acuerdo respectivo, los diferentes asuntos que constituyen el orden del día de la sesión sometida a su consideración. (...)" Asimismo, el artículo 7 del mismo Reglamento, establece como atribución del Órgano Colegiado: "Solicitar al Gerente General, y cualquier otro trabajador (a) o dependencia, según estime conveniente, los estudios, informes o investigaciones que requieran para la aclaración y decisión de los asuntos sometidos a su conocimiento".

POR TANTO, EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN ACUERDA:

ACUERDO 6.

- I. **Solicitar a la Gerencia General para que presente a este Consejo de Administración, en la sesión del 15 de julio en curso, un informe que contenga la cantidad y los porcentajes de los profesionales que se les reconoce el sobresueldo de dedicación exclusiva, así como una**



propuesta de modificación del Reglamento de Dedicación Exclusiva que contemple los porcentajes aprobados en el nuevo texto de la Convención Colectiva de Trabajo, con la finalidad de tomar las decisiones que correspondan, a efecto de salvaguardar los intereses empresariales, que permitan a la CNFL contratar, retener y fidelizar al personal profesional requerido para el cumplimiento de sus objetivos.

- II. Solicitar a la Gerencia General para que presente a este Consejo de Administración, en la sesión del 15 de julio en curso, un informe que detalle la cantidad de personal que se le reconoce la carrera profesional, su estado actual, así como la proyección financiera de la aplicación de dicho reglamento en la CNFL, en aras de tomar las decisiones que correspondan.
- III. Solicitar a la Gerencia General para que presente a este Consejo de Administración, en la Sesión del 15 de julio en curso, un informe en relación con el análisis de las bases salariales de los profesionales de la CNFL, con relación a la clase profesional del ICE.
- IV. Instruir a la Secretaría del Consejo de Administración, para que comunique este acuerdo a la Gerencia General para su conocimiento y atención. ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 3. Sesión Extraordinaria junio 2024

El señor Rayner García les recuerda a los señores miembros del órgano colegiado, la sesión extraordinaria que se realizará el próximo jueves 28 de junio de 2024. Los directores toman nota.

Al no haber más asuntos que tratar, se da por finalizada la sesión al ser las veinte horas.


Ing. Rayner García Villalobos
Presidente
Ing. Heylen Villalta Maietta
Secretaria