

**ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA VIRTUAL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
No. 2689**

Acta número dos mil seiscientos ochenta y nueve, correspondiente a la sesión ordinaria virtual No. 2689, 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 cuatro minutos del lunes veintiséis de agosto dos mil veinticuatro.

Directores Presentes

Ing. Rayner García Villalobos, presidente, quien preside, y se une a la sesión desde Barva, 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 de San Antonio de Desamparados.

Lic. José Fonseca Araya, director, quien se une a la sesión desde Moravia, San José.

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 su oficina en el Edificio Central de la CNFL, S.A., en San José.

Invitados

Ing. Luis Fernando Andrés Jácome, gerente general, Gerencia General, quien se une a la sesión desde su casa de habitación Santo Domingo, Heredia.

Licda. Laura Montero Ramírez, coordinadora gerencial, Gerencia General y jefe a.i. de la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano.

Licda. Vanessa Castro López, jefe de la Dirección Estrategia Empresarial.

Licda. Gloriela Brenes Redondo, jefe de la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial.

Licda. Tania Alfaro Ledezma, jefe del Proceso Gestión de Riesgos y Control Interno.

MBA Guillermo Mena Aguilar, jefe de la Dirección Comercialización.

Licda. Elena Amuy Jiménez, jefe de la Unidad Centro de Contacto.

“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 2689 de fecha lunes 26 agosto 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 2689

El señor Rayner García da lectura al orden del día de la presente sesión No. 2689 y la somete a aprobación de los señores directores.

El señor José Fonseca, indica que en el Capítulo IV Asuntos de la Gerencia General, el informe de eficacia de los planes de acción 2023, su persona lo firmó como coordinador a.i. del Proceso de Gestión de Riesgos, por lo que se abstendrá de participar en la discusión y votación del tema por un conflicto de interés.



Consejo de Administración

4061008921243

El señor Guillermo Sánchez, indica que efectivamente según lo señalado por el director José Fonseca, la Política de Conflicto de Interés le alcanza y por ende si hay razones o motivaciones de orden legal para apartarse de la deliberación y votación, la recomendación sería que sea aceptado por el resto de los miembros del órgano colegiado.

El señor Rayner García, agradece al señor Guillermo Sánchez su explicación y acepta la solicitud del director José Fonseca de abstenerse en la discusión y votación del tema.

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

CAPÍTULO II APROBACION ACTAS**ARTÍCULO 1. Sesión Ordinaria No. 2688.**

El señor Rayner García somete a aprobación de los señores directores, el acta de la sesión ordinaria No. 2688.

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. 2688.

CAPÍTULO III ASUNTO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**ARTÍCULO 1. Oficio de la Presidencia Ejecutiva del ICE 0060-0346-2024. Directriz en materia de informes finales de gestión para los miembros de las Juntas Directivas o Consejo de Administración, así como para los titulares subordinados de las empresas del Grupo ICE**

El señor Rayner García informa que con fecha 9 de agosto de 2024, se recibió el oficio 0060-0346-2024 de la Presidencia Ejecutiva del ICE, donde comunican la directriz en materia de informes finales de gestión para los miembros de las Juntas Directivas o Consejo de Administración, así como para los titulares subordinados de las empresas del Grupo ICE. Por lo anterior, solicita al señor Guillermo Sánchez Williams, asesor legal del Consejo de Administración, referirse al oficio.



Consejo de Administración

4061008921243

El señor Guillermo Sánchez, comenta ampliamente el contenido del oficio en donde se indica que la División Estrategia y Gestión Corporativa del ICE procedió con el análisis de los informes finales de gestión y generó un informe que, dentro de sus recomendaciones, sugiere el establecimiento de lineamientos generales en materia de informes finales de gestión para los miembros de las Juntas Directivas o Consejo de Administración, así como para los titulares subordinados de las empresas del Grupo ICE, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de la Ley General de Control Interno y de las directrices emitidas por la Contraloría General de la República, entre otros, ya que el principio de rendición de cuentas de los servidores públicos es pilar fundamental del Estado de Derecho, encuentra fundamento en el artículo 11 de la Constitución Política y es desarrollado en el artículo 11 de la Ley General de la Administración Pública y la Ley General de Control Interno, establece en el artículo 12, inciso e) que los jefes y los titulares subordinados deben presentar un informe de fin de gestión y realizar la entrega formal al ente u órgano respectivo, a su sucesor, de acuerdo con las directrices emitidas por la Contraloría General de la República y el artículo 2 del Reglamento al Título II de la Ley N° 8660 establece la facultad del ICE de disponer mediante reglamento, directrices, políticas, planes de acciones u otros, lo referido a la organización, coordinación, fines, objetivos y control corporativo e integral de sus empresas, así como el Reglamento Corporativo de Organización en el artículo 31 faculta a la Presidencia Ejecutiva para emitir directrices e instrucciones corporativas.

El señor Guillermo Sánchez, indica que en el anexo al oficio se muestran los cambios al documento, comenta que al contrario de lo que siempre se ha estilado de referirse a principales cambios en el entorno, logros alcanzados, presupuesto, cumplimiento de las disposiciones de la CGR, el sistema de autoevaluación de Control Interno y el cambio en la normativa, ahora como novedad hay cambios principales determinados por la Presidencia Ejecutiva del ICE, en razón de las facultades que ostenta de emitir directrices según el Reglamento Corporativo de Organización a las empresas del Grupo, es precisamente que esos informes final de gestión como oportunidad de mejora vengán hablando de las principales funciones del cargo, el estado de los principales proyectos, el estado de las acciones emprendidas para la mejora continua del sistema de control interno, ya no solamente el estado de la autoevaluación, sino las acciones emprendidas para la mejora de ese control interno, así como recomendaciones sugeridas y como punto importante retos pendientes de atender. Por lo que básicamente la directriz lo que viene es a mejorar en función a lo que ha dictado la CGR en los informes de gestión a nivel corporativo.

Por lo tanto, en dicho oficio, la Presidencia Ejecutiva del ICE, indica que las empresas del Grupo ICE deben cumplir lo dispuesto en el artículo 12, inciso e) de la Ley General de Control Interno N° 8292 y en las "Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión D-1-2005-CO-DFOE", emitidas por



Consejo de Administración

4061008921243

la Contraloría General de la República y se emite la directriz, con respecto a ese tema la cual es comentada ampliamente cada uno de sus términos.

Se da lectura a la propuesta de acuerdo y se realizan observaciones de fondo, como lo indicado por la directora Heylen Villalta, de incluir en el acuerdo si hay alguna modificación o bien la creación de alguna normativa interna, para el cumplimiento de la directriz que también se desarrolle, la cual se incluye en los por tantos del mismo.

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

Considerando que:

1. Mediante oficio 0060-0346-2024 de fecha 09 de agosto del 2024, la Presidencia Ejecutiva del ICE, comunicó a los señores del Consejo de Administración de la CNFL, la Directriz en materia de informes finales de gestión para los miembros de las Juntas Directivas o Consejo de Administración, así como para los titulares subordinados de las empresas del Grupo ICE. Ref.: 0012-1096-2022.
2. La División Estrategia y Gestión Corporativa generó un informe que, dentro de sus recomendaciones, sugiere el establecimiento de lineamientos generales en materia de informes finales de gestión para los miembros de las Juntas Directivas o Consejo de Administración, así como para los titulares subordinados de las empresas del Grupo ICE, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de la Ley General de Control Interno y de las directrices emitidas por la Contraloría General de la República, entre otros.
3. El principio de rendición de cuentas de los servidores públicos es pilar fundamental del Estado de Derecho, encuentra fundamento en el artículo 11 de la Constitución Política y es desarrollado en el artículo 11 de la Ley General de la Administración Pública.
4. La Ley General de Control Interno, establece en el artículo 12, inciso e) que los jefes y los titulares subordinados deben presentar un informe de fin de gestión y realizar la entrega formal al ente u órgano respectivo, a su sucesor, de acuerdo con las directrices emitidas por la Contraloría General de la República.
5. El artículo 2 del Reglamento al Título II de la Ley N° 8660 establece la facultad del ICE de disponer mediante reglamento, directrices, políticas, planes de acciones u otros, lo referido a la organización, coordinación, fines, objetivos y control corporativo e integral de sus empresas.



Consejo de Administración

4061008921243

6. 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 recibido y acoger el oficio 0060-0346-2024 de fecha 09 de agosto del 2024, en que la Presidencia Ejecutiva del ICE, comunicó a los señores del Consejo de Administración de la CNFL, la Directriz en materia de informes finales de gestión para los miembros de las Juntas Directivas o Consejo de Administración, así como para los titulares subordinados de las empresas del Grupo ICE. Ref.: 0012-1096-2022.
- II. Instruir a la Gerencia General, para que vele por el cumplimiento de lo dispuesto en la “Directriz en materia de informes finales de gestión para los miembros de las Juntas Directivas o Consejo de Administración, así como para los titulares subordinados de las empresas del Grupo ICE, emitida por la Presidencia Ejecutiva del ICE.”
- III. Instruir a la Gerencia General, para que comunique a los titulares subordinados (directores de cada Dirección) lo dispuesto en la “Directriz en materia de informes finales de gestión para los miembros de las Juntas Directivas o Consejo de Administración, así como para los titulares subordinados de las empresas del Grupo ICE, emitida por la Presidencia Ejecutiva del ICE” y publique esta directriz en el sitio oficial.
- IV. Instruir a la Gerencia General para que con el equipo a cargo de la temática proceda a realizar las modificaciones a la normativa interna, así como los demás documentos relacionados con la materia.
- 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, así como a la Auditoría Interna para lo que corresponda. **ACUERDO FIRME.**



CAPÍTULO IV ASUNTOS DE GERENCIA GENERAL

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

ARTÍCULO 1. Cumplimiento de la disposición 4.7 del informe de la CGR No. DFOE-SOS-IAD-00006-2024.**a. Política de Gestión de la Sucesión en la CNFL.****b. Informe de puestos claves y vulnerables a la corrupción.**

El señor Rayner García informa que se recibió el oficio de la Gerencia General 2001-1076-2024 de fecha 22 de agosto de 2024, en donde se somete a conocimiento y aprobación del Consejo de Administración el cumplimiento de la disposición 4.7 del informe de la CGR No. DFOE-SOS-IAD-00006-2024, la Política de Gestión de la Sucesión en la CNFL y el Informe de puestos claves y vulnerables a la corrupción. Para estos efectos se invitó a la sesión a los señores Luis Fernando Andrés Jácome, gerente general y a la señora Laura Montero Ramírez, coordinadora gerencial de la Gerencia General y jefe a.i. de la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano, para que se refieran al tema.

El señor Luis Fernando Andrés comenta que, uno de los temas que se presentará es la Política para la Gestión de la Sucesión en la CNFL, el cual va a ser expuesto por la señora Laura Montero, con la responsabilidad adicional de la coordinación gerencial, y también como jefe temporal de la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano, lo anterior, debido a la decisión que tomó la administración la semana pasada, ya que la señora Verónica Valverde dejó de trabajar en la CNFL a partir del jueves pasado, debido a que se le hizo un anticipo del contrato de trabajo que tenía, por lo tanto, cede la palabra a la señora Laura Montero para que se refiera al tema.

a) Política de Gestión de la Sucesión en la CNFL.

La señora Laura Montero, comenta en detalle los antecedentes del tema, refiriéndose al DFOE-SOS-IAD-00006-2024, el cual sirve de referencia para los dos temas que se van a presentar: la Política de Gestión de la Sucesión en la CNFL y para el Informe de puestos claves y vulnerables a la corrupción.

Comenta que, en el oficio la CGR en el tema de gestión de empleo, oportunidades de mejora en la ocupación de plazas vacantes en relación con la planificación institucional, en resumen, determinó lo siguiente:

2.4 que no se han identificado los puestos de trabajo que participan en la gestión pública y que, por ende se encuentran sujetos al régimen de empleo público; 2.5 que

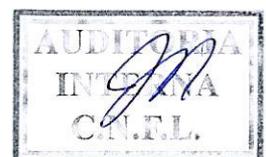


Consejo de Administración

4061008921243

en el 2019 la Procuraduría General de la República había señalado a la CNFL que le corresponde la aplicación de un régimen de empleo mixto, lo cual se rige predominantemente por el derecho laboral y de manera excepcional por el derecho público, asimismo, también que no a todos los trabajadores les aplica el derecho común, sino que solo a una parte de la empresa; 2.6 la planificación de la Unidad Cultura y Gestión de Talento Humano dispone de metas y acciones vinculadas a la estrategia empresarial, sin embargo, desde el 2021 no se considera en la gestión de riesgos de dicha Unidad la pérdida de personal clave con altos estándares de conocimientos, como un evento que posiblemente puede afectar la continuidad del servicio de la CNFL; 2.7 la CNFL debe ser capaz de contribuir al logro de los objetivos y metas, considerando la planificación del recurso humano, la continuidad del servicio y la gestión de los riesgos asociados; 2.8 es necesario que se desarrollen políticas, estrategias y planes de talento humano que se encuentren alineados con la estrategia política y estructura de la organización; 2.9 no se evidencia que los directores, gerentes, jefes y demás puestos claves hayan recibido capacitación periódica en temas relacionados con la prevención de la corrupción en la gestión de recursos humanos, en cuanto a los procesos de reclutamiento y selección de personal, y además no se han identificado puestos o funciones de alto riesgo vulnerables a la corrupción y para los cuales se requiere alguna práctica de prevención en estos términos; 2.10 el artículo 3 de la Ley contra la Corrupción y Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, establece que el servidor público está obligado a orientar su gestión a la satisfacción del interés público bajo el deber de probidad, que va orientado en demostrar la rectitud y buena fe de sus potestades de manera planificada, eficiente y continua; 2.11 en lo que respecta al régimen de empleo aplicable a la institución, la situación descrita obedece a la falta de claridad del concepto de gestión pública para las personas funcionarias que se excluyen de la aplicación de la Convención Colectiva de Trabajo, así como a la ausencia de acciones para determinar, mediante un análisis técnico - jurídico, los puestos en los cuales se aplica el régimen de empleo público y los puestos de confianza; 2.12 las situaciones señaladas respecto al régimen de empleo generan como consecuencia no tener certeza del tipo de regulaciones que resultan aplicables a los funcionarios públicos y a los que se encuentren nombrados en algún puesto de confianza, que permita determinar el apego al marco de legalidad correspondiente a la contratación, evaluación, promoción y acciones disciplinarias para esos trabajadores, así como otras regulaciones aplicables, por ejemplo, en cuanto a las clasificaciones y valoraciones de puestos; 2.13 las situaciones señaladas respecto a la planificación generan el riesgo de afectación en la entrega oportuna del servicio de electricidad, en cumplimiento de los objetivos y la generación de valor, por último comenta que, en cuanto a la prevención de la corrupción, la CNFL se expone a la Comisión de actos contrarios a la ética en la gestión y administración de Recursos Humanos, afectando la reputación e imagen institucional.

Debido a lo anterior, y en ese sentido, se da la disposición. 4.7 que indica textualmente:



DFOE-SOS-IAD-00006-2024 del 30 de mayo de 2024, disposición 4.7:

*“4.7. Elaborar, oficializar e implementar lo siguiente: **1. Un mecanismo que permita planificar la gestión del recurso humano en vínculo con la estrategia institucional, considerando los riesgos que afecten la continuidad del servicio en procesos como, por ejemplo, la movilidad laboral. (...)***

Como antecedente está la sesión N°2684 del lunes 22 de julio de 2024:

“ACUERDO 3.

- I. Dar por recibido y conocido el oficio 2001-0929-2024 de fecha 17 de julio de 2024 de la Gerencia General, en el cual se remite el Informe sobre el borrador de la Política de Sucesión para planificar el recurso humano en vínculo de la estrategia, preparado por la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano.*
- II. **Solicitar a la Gerencia General, con base en las observaciones realizadas por el Consejo de Administración, en el considerando 5, proceda con la elaboración de la Política de Sucesión, y la someta para aprobación del Órgano Colegiado en una próxima sesión.***
- III. 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”*

Comenta que, en dicha sesión, se hicieron una serie de observaciones, en las cuales se indicó que era un documento muy operativo, para ser traído a esta instancia y se solicitó como se indica en el por tanto II del acuerdo tomado, que, con base en las observaciones realizadas, se procediera con la elaboración de una Política de Sucesión y se sometiera a aprobación del órgano colegiado en una próxima sesión, la cual es la que se expone en la presente sesión.

Objetivo

Presentar ante el Consejo de Administración la “Política para la gestión de la sucesión en la CNFL”, con el fin de contar con su aprobación y continuar con las gestiones que correspondan ante el Proceso Análisis Administrativo.

Propósito

Establecer los lineamientos para llevar a cabo, de manera objetiva y transparente, la gestión de la sucesión en la CNFL, identificando puestos críticos y sus posibles sucesores, para minimizar los riesgos estratégicos y operativos, asegurar la gestión del conocimiento, salvaguardar los procesos claves y mantener la continuidad del servicio en la CNFL.

La señora Laura Montero comenta que, es importante tener en cuenta que en la política se dan una serie de definiciones: como el banco de talentos, las competencias, la gestión de la sucesión, lista de sucesión, plan de desarrollo, posible persona

sucesora, las pruebas que se deben de realizar, los puestos que se van a ocupar y los que son puestos críticos. Ya con respecto a la gestión de la sucesión, hay una serie de fases, la cuales detalla a continuación:

Fases de la gestión de sucesión

La CNFL, establece un proceso planificado y estratégico para administrar y dirigir la gestión de la sucesión, en el cual se definen las siguientes fases a llevar a cabo por el Área Gestión y Desarrollo del Talento Humano:

a. Fase estratégica

Definición de criterios estratégicos basados en conocimiento especializado o la formación académica y/o técnica, dificultad para encontrar el recurso humano en el mercado, dificultad de reemplazo e impacto en los procesos estratégicos. Dichos criterios son aprobados por el superior jerárquico administrativo, entiéndase Gerente General y la jefatura de la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano.

b. Fase de identificación de puestos críticos

Solicitud a cada dirección de la CNFL, sobre la identificación de los puestos críticos conforme a la estrategia definida para la sucesión, así como la validación de los criterios estratégicos, conforme a la herramienta diseñada para tales efectos.

c. Fase de identificación de las personas sucesoras

Solicitud a cada dirección de la CNFL, respecto a la identificación de las posibles personas sucesoras para los puestos críticos. La identificación se basa en criterios como, conocimiento del puesto a suceder, experiencia, competencias blandas y técnicas. En esta fase el Área Gestión y Desarrollo del Talento Humano clasifica los puestos críticos, según el riesgo y criticidad, considerando variables relacionadas con el puesto o el ocupante, como proximidad a la jubilación, plan remedial en caso de ausencia del ocupante del puesto por diversas razones y el impacto en los objetivos estratégicos de la CNFL, información que conformará el Banco de talentos.

d. Fase de desarrollo

Identificación de las brechas competenciales de las personas sucesoras y remisión de la información para la elaboración de los planes de desarrollo de cada puesto crítico.

e. Fase de revisión y actualización de los puestos críticos y posibles sucesores

Revisión, ajuste, control y seguimiento de los puestos críticos como de las posibles personas sucesoras.

f. Fase de selección del sucesor



Consejo de Administración

4061008921243

En caso de que la plaza del puesto crítico esté en condición de vacante, se verifica la lista de elegibles, la brecha competencial, así como, la entrevista con las jefaturas para la selección de la persona a ocupar la vacante.

Asimismo, comenta que hay una rectoría de la gestión de la sucesión, que también está en la política, y en ese caso se designa a la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano, que es la encargada de promover el cumplimiento de las acciones para garantizar la gestión a nivel organizacional, con el fin de minimizar los riesgos estratégicos y operativos, asegurar la transferencia del conocimiento de los puestos críticos, salvaguardar los procesos claves y mantener la continuidad del servicio en la CNFL, posteriormente viene en la política, los responsables de la aplicación, iniciando por la Gerencia General, como se puede observar las responsabilidades son muy generales. La Gerencia General es la encargada de apoyar el cumplimiento de lo estipulado en la política, analizar y aprobar las acciones que presente la Unidad Cultura y Gestión de Talento Humano sobre el tema de gestión y aprobar las normas que operativicen la gestión de la sucesión, en ese caso, por ejemplo, ya se tiene planteada una guía que va acompañada a la política, la cual es operativa, con las responsabilidades más a fondo de cada una de las dependencias. También vienen las responsabilidades de la Unidad Cultura y Gestión de Talento Humano, que es la encargada de reformular, aprobar y solicitar los cambios en las acciones de la gestión de la sucesión que se presenten por parte del Área de Gestión de Desarrollo Humano, además, da el visto bueno y solicita cambios en la documentación, vienen también a groso modo las responsabilidades del Área de Gestión y Desarrollo Humano, de las direcciones, de la administración y de las jefaturas o coordinadores de procesos de puestos críticos. Finalmente, también a quién le corresponde la aplicación de la política, se indica que es a todo el personal de la CNFL, quienes deben de ejecutar lo establecido y asegurar el cumplimiento de los procesos asociados a la gestión de la sucesión, siendo de acatamiento obligatorio para todo el personal involucrado en esa gestión.

Conclusiones

- a. El Área Gestión y Desarrollo del Talento Humano, en conjunto con la Unidad Cultura y Gestión de Talento Humano han confeccionado la Política de Sucesión y Guía para la Gestión de Sucesión, con el objetivo de implementar un mecanismo que permita planificar la gestión del recurso humano, esto con el fin de minimizar posibles riesgos que afecten la continuidad del servicio ante posibles salidas de personal.
- b. Se ha revisado en conjunto con el Área Gestión y Desarrollo del Talento Humano el plan de trabajo para la gestión de la sucesión del 2024, y se les ha instruido para que atiendan el cumplimiento de cada una de las actividades en tiempo y forma.
- c. A la fecha se han identificado un total de 157 puestos críticos en toda la empresa.



Recomendaciones

1. Dar por recibido y conocido el Informe para la aprobación de la “Política para la gestión de la sucesión en la CNFL”.
2. Aprobar la “Política para la gestión de la sucesión en la CNFL” y la “Guía para la gestión de la sucesión”.

El Consejo de Administración, solo debería de aprobar la política, porque la guía al ser operativa quedaría en manos de la Gerencia General como administrador del personal.

El señor José Fonseca comenta que, siguiendo el orden lógico desde los puestos críticos, consulta si esa gestión definiría un único sucesor, la preparación de una única persona para que sustituya al puesto crítico.

La señora Laura Montero, responde que en lo que ha podido observar, había una terna en cada uno de los puestos, entonces el analista estaría recomendando o pasándole al director, para que apruebe solo un único sucesor, pero hay una lista de elegibles y en la lista de elegibles se tenía una terna para cada puesto.

El señor José Fonseca, indica que el mayor beneficiario de que sea de esa forma es la empresa, porque se tendrían a varias a personas compitiendo por un mismo puesto.

El señor Luis Fernando Andrés, indica que, para complementar el tema, informa que en los próximos días se va a hacer una revisión exhaustiva de todas las personas que están actualmente en el proceso de selección para los puestos de sucesión, como bien se indicó hay 157 puestos. Pero, no obstante, como ha habido cambios de directores y cambios en la administración, se va a revisar exhaustivamente si se mantienen o no esas personas, también como se indicó, la esperanza es tener más de una persona en cada uno de los puestos para hacer el proceso de capacitación. No obstante, si hubiera un puesto que tiene que entrar a futuro en un proceso de concurso interno, porque, por ejemplo, un proceso de sucesión perfectamente podría ser, el jefe que se encarga de la coordinación de las cuadrillas de mantenimiento, hoy manejado por el señor Julián Delgado, que es un técnico y para que un puesto de esos deba salir a concurso, tendrá una ventaja competitiva todo aquel que se ha preparado, se ha instruido y ha seguido todo el ordenamiento en la sucesión de esa persona, no obstante, podría algunas de las personas que están haciendo todo el proceso, no ganar el concurso y que quede claro, porque hay puestos que salen a concurso, así como técnicos, podrán haber puestos de profesionales en alguna de las áreas, inclusive jefes de proceso, alguna dependencia que sale a concurso, aunque se esté preparando alguien perfectamente, otra persona que no esté ahí, se prepara y podría eventualmente ganarlo, ya que tiene la ventaja competitiva todo aquel que ha llevado el proceso de capacitación y el seguimiento de la persona del puesto en sucesión, podrían haber sorpresas en ese tipo de evaluaciones.



Consejo de Administración

4061008921243

El señor Luis Guillermo Alán, comenta que cuando se habló de la terna, ya que efectivamente debe de haber una terna, consulta ya que no le quedó claro quién escoge al candidato de la terna para enviar a su nombramiento.

La señora Laura Montero, responde que va una recomendación del director, pero quien nombra es el gerente general.

El señor Luis Guillermo Alán, indica que entonces de la terna es el director, el que va a necesitar la plaza, es quien hace la recomendación.

La señora Laura Montero, responde que sí, y adicionalmente comenta que, para hacer la salvedad, le indicaron que no se entregó a tiempo el criterio jurídico, que ya estaba precisamente desde la semana pasada, emitido por el señor Guillermo Sánchez, pero no consta en las carpetas del tema, por lo cual ya se les entregó. Indica que efectivamente hay un criterio de legalidad de la política, en el cual se indicó que se hizo una revisión detallada de la misma, así como también de la guía y que cumplen con las reglas generales y tiene la viabilidad respectiva, desde el punto de vista jurídico y que le corresponde al Consejo de Administración la aprobación de la misma.

Una vez que la Gerencia General y su equipo de trabajo se retira de la sesión, en el seno del órgano colegiado se lee, analiza y discute la propuesta de acuerdo.

El señor Guillermo Sánchez, comenta que en el chat está indicando una información que debe de quedar en un considerando del acuerdo, según lo aclarado por la señora Laura Montero, con respecto a que la política le precedió un dictamen legal. La cual debe incluirse como punto 15.

El señor Luis Guillermo Alán, comenta que una de sus observaciones era la inclusión del dictamen jurídico, también al leer la propuesta de acuerdo el señor Guillermo Sánchez se refirió en el considerando 5 con la frase "la misma" y en la propuesta de acuerdo dice la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la Contraloría General de la República.

El señor Guillermo Sánchez aclara que en todos los considerandos se está refiriendo a la misma División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la Contraloría General de la República. Asimismo, indica que la literalidad de la propuesta de acuerdo en el considerando dice la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la Contraloría General de la República y entonces así debe consignarse en el acto.

El señor Rayner García consultar al señor Luis Guillermo Alán, si efectivamente si con esa aclaración que hace el asesor legal está conforme.



Consejo de Administración

4061008921243

El señor Luis Guillermo Alán, indica que está de acuerdo.

El señor Rayner García, indica que en el acta debe consignarse "División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la Contraloría General de la República".

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. Mediante oficio DFOE-SOS-0029 de fecha 22 de enero de 2024, la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la Contraloría General de la República comunicó el inicio de la actividad de planificación de la "Auditoría de carácter especial sobre la capacidad de gestión del Potencial Humano de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL) en las dimensiones de organización del empleo y gestión del empleo".
2. Mediante oficio DFOE-SOS-0032 de fecha 23 de enero de 2024, la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la Contraloría General de la República realiza Solicitud de información sobre elementos legales o normativos relacionados con la gestión del recurso humano esto con el propósito de complementar la auditoría que realiza esta Contraloría General en la Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL), sobre la capacidad de gestión del potencial humano en las dimensiones de organización del empleo y gestión del empleo.
3. Mediante oficio 2601-0035-2024 de fecha 26 de enero de 2024, la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano procede a brindar la atención correspondiente a las consultas planteadas y con la respectiva remisión de la información solicitada en el oficio citado anteriormente.
4. Mediante oficio DFOE-SOS-0137 de fecha 19 de marzo de 2024, la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la Contraloría General de la República, comunicó los términos de la Auditoría de carácter especial sobre la capacidad de gestión del Potencial Humano de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL) en las dimensiones de organización del empleo y gestión del empleo.
5. Mediante oficio DFOE-SOS-0253 de fecha 17 de mayo de 2024, la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la Contraloría General de la República, remitió la convocatoria a exposición verbal de resultados y envío del Borrador de informe de auditoría acerca de la capacidad de gestión del potencial humano de la CNFL, S.A. en las dimensiones de organización y gestión del empleo.



Consejo de Administración

4061008921243

6. Mediante oficio 2001-0666-2024 de fecha 27 de mayo de 2024, la Gerencia General da respuesta al oficio anterior y remite la evidencia documental de las acciones realizadas por la Gerencia General de la CNFL, como muestra del compromiso de mejora de parte de la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano de atender las situaciones que son detectadas como parte de la gestión diaria.
7. Mediante oficio DFOE-SOS-0270 de fecha 30 de mayo de 2024, la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la Contraloría General de la República, da respuesta a las observaciones realizadas al borrador del Informe de auditoría acerca de la capacidad de gestión del potencial humano de la CNFL, S.A. en las dimensiones de organización y gestión del empleo.
8. Mediante oficio DFOE-SOS-0271 de fecha 30 de mayo de 2024, la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la Contraloría General de la República, remitió el Informe DFOE-SOS-IAD-00006-2024 de la auditoría sobre la capacidad de gestión del potencial humano en la CNFL S.A., en las dimensiones de organización y gestión del empleo, y solicitó a la Administración, la definición de la persona que estará fungiendo en el rol del contacto oficial, así como el responsable del expediente de cumplimiento.
9. La Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano, mediante el oficio 2601-0278-2024 de fecha 31 de mayo de 2024, remite a la Gerencia General el Informe de Auditoría sobre la capacidad de gestión del potencial humano de la CNFL, S.A.
10. La Gerencia General mediante el oficio 2001-0695-2024 de fecha 03 de junio de 2024, avaló 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.
11. En la sesión ordinaria virtual N°2676, celebrada el lunes 03 de junio de 2024, el Consejo de Administración, tomó el siguiente acuerdo:

I. Dar por recibido y conocido el oficio 2001-0695-2024 de fecha 3 de junio de 2024 de la Gerencia General, en el cual se remite el Informe DFOE-SOS-IAD-00006-2024 de la auditoría sobre la capacidad de gestión del potencial humano en la CNFL S.A., en las dimensiones de organización y gestión del empleo, para conocimiento del Consejo de Administración.

II. Instruir a la Gerencia General para que realice las acciones y atienda las recomendaciones en los plazos y fechas establecidas por la Contraloría General de la República, en coordinación con la



Consejo de Administración

4061008921243

Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano y la Asesoría Jurídica Empresarial.

III. Instruir a la Secretaría del Consejo de Administración, para dar respuesta al oficio DFOE-SOS-0271 de fecha 30 de mayo de 2024, en el que se debe indicar a la Contraloría General de la República, que: • El contacto oficial designado por este Consejo es María Gabriela Ramírez Arguedas, correo electrónico: mramirez@cnfl.go.cr teléfono: 2295-1955. • La persona responsable del expediente de cumplimiento es Karla Vanessa Ramírez Arguedas, correo electrónico: karamirez@cnfl.go.cr teléfono 2295- 5274 en atención a lo requerido por la CGR en dicho oficio.

IV. 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.”

12. La Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano, mediante el oficio 2601-0405-2024 de fecha 17 de julio de 2024, en atención a las disposiciones y recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República remite a la Gerencia General, el Informe sobre la Política Gestión de Sucesión para planificar el recurso humano en vínculo de la estrategia.
13. La Gerencia General mediante el oficio 2001-0929-2024 de fecha 17 de julio de 2024, avaló y remitió a la Secretaría del Consejo de Administración, el Informe sobre Política de Sucesión para planificar el recurso humano en vínculo de la estrategia.
14. En la sesión extraordinaria virtual N°2684, celebrada el lunes 22 de julio de 2024, el Consejo de Administración, tomó el siguiente acuerdo:

“ACUERDO 3.

I. Dar por recibido y conocido el oficio 2001-0929-2024 de fecha 17 de julio de 2024 de la Gerencia General, en el cual se remite el Informe sobre el borrador de la Política de Sucesión para planificar el recurso humano en vínculo de la estrategia, preparado por la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano.

II. Solicitar a la Gerencia General, con base en las observaciones realizadas por el Consejo de Administración, en el considerando 5, proceda con la elaboración de la Política de



Sucesión, y la someta para aprobación del Órgano Colegiado en una próxima sesión.

III. 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”

15. Mediante el oficio 2201-0311-2024 de fecha 22 de agosto del 2024, la Asesoría Jurídica Empresarial externó el criterio de legalidad correspondiente, en relación con el análisis de la “Política para la Gestión de la Sucesión”, concluyendo que es viable jurídicamente al cumplir con las reglas generales que regulan la idoneidad.
16. La Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano en atención al considerando anterior, mediante el oficio 2601-0483-2024 de fecha 22 de agosto de 2024, remite a la Gerencia General el informe sobre la Política para la gestión de la sucesión en la CNFL.
17. La Gerencia General mediante el oficio 2001-1076-2024 de fecha 22 de agosto de 2024, avaló y remitió a la Secretaría del Consejo de Administración, el Informe sobre la Política Gestión de Sucesión presentada por la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano.
18. Que el Reglamento Interno del Consejo de Administración de la CNFL establece, en su artículo 6 inciso dd) que son deberes de éste: *“Dictar y aprobar las normas y políticas que regulen las condiciones laborales, el manual de clases, los perfiles salariales y sus pluses, la creación de plazas, los esquemas y formas de remuneración, las obligaciones y los derechos de los trabajadores, las que no obstan para la celebración de negociaciones colectivas de acuerdo con la ley”.*
19. 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 2.

- I. **Dar por recibido y conocido el Informe de la “Política para la gestión de la sucesión en la CNFL” presentada por la Administración en la presente sesión.**



- II. Aprobar la “Política para la gestión de la sucesión en la CNFL”.
- III. Autorizar a la Gerencia General, para que proceda con la notificación al Proceso Análisis Administrativo sobre la aprobación de la “Política para la gestión de la sucesión en la CNFL”, y se publique dicha normativa en el sitio web oficial de la CNFL, así como se realice la debida divulgación a los trabajadores de la empresa.
- IV. Instruir a la Secretaría del Consejo de Administración, para que comunique este acuerdo a la Gerencia General para su conocimiento y atención, así como a la Auditoría Interna para lo que corresponda.
ACUERDO FIRME.

b) Informe de puestos claves y vulnerables a la corrupción.

El señor Luis Fernando Andrés, comenta que a continuación corresponde presentar el tema de puestos claves y vulnerables a la corrupción en la empresa, por lo anterior, cede la palabra a la señora Laura Montero para que se refiera al mismo.

La señora Laura Montero, indica que como lo mencionó anteriormente, el tema también se deriva del DFOE-SOS-IAD-00006-2024 del 30 de mayo de 2024, del cual ya detalló los antecedentes al inicio de la sesión y se deriva de la Disposición 4.7, la cual indica textualmente:

“2. La identificación de puestos claves y vulnerables a la corrupción y las medidas para promover la prevención de la corrupción en dichos puestos en lo referente a la gestión del recurso humano. (...)”

Comenta que la CGR solicita se le remita a más tardar el 30 de agosto del 2024, una certificación en donde se acredite la elaboración y oficialización del mecanismo, el cual como se les indicó es la política y una certificación donde se acredite la identificación de puestos vulnerables a la corrupción y las medidas de prevención requeridas.

Objetivo

Presentar la identificación de puestos claves y vulnerables a la corrupción, así como las posibles medidas para la prevención de la corrupción en estos puestos en relación con la gestión del recurso humano.

Metodología

La identificación de los puestos se hace bajo una metodología objetiva y analítica, en la cual se revisa la naturaleza de todas las clases de puestos que hay en la CNFL y el factor de clasificación supervisión, tanto la ejercida como la recibida, posteriormente,



Consejo de Administración

4061008921243

se detalla con la escala de Likert de 3 niveles, alto, medio y bajo, se hace un análisis de la consecuencia, probabilidad e impacto de 5 riesgos de la corrupción, que son los siguientes, 1 soborno, 2 malversación y/o peculado, 3 tráfico de influencias, 4 abuso de funciones, 5 enriquecimiento ilícito y los resultados finales van en la escala de 0 a 10 bajo, de 11 a 18 medio y de 19 a 25 alto.

Se presenta y explica en detalle un ejemplo del puesto de director, tomando como base la naturaleza de su clase, se observa el riesgo de corrupción, se cumple con los 5 en un grado alto, tanto soborno, malversación y peculado, tráfico de influencias, abuso de funciones y enriquecimiento lícito, con un total de 25 puntos, lo que da un riesgo alto, un puesto clave y vulnerable a la corrupción.

ESTRATO EJECUTIVO Y PROFESIONAL					RIESGO CORRUPCIÓN					
SIGLAS	CLASE	NATURALEZA CLASE	SUPERVISIÓN EJERCIDA	SUPERVISIÓN RECIBIDA	Soborno	Malversación y/o peculado	Tráfico de influencia	Abuso de funciones	Enriquecimiento Ilícito	TOTAL
DIRE	Director	Planear, direccionar, asesorar, coordinar, desarrollar y controlar estrategias, planes, proyectos para el desarrollo de servicios, sistemas e infraestructuras que permitan generar ventaja competitiva y estabilidad del negocio dentro de CNFL.	Si	Trabaja con independencia y toma decisiones bajo el amparo de la GG	5	5	5	5	5	25

Identificación de puestos claves y vulnerables a la corrupción Resultados

Se presenta y explica el ejercicio en todas y cada una de las clases de la CNFL y los totales.

Análisis de Riesgos de Corrupción para el estrato Superior, Ejecutivo y Profesional

CLASE	ESTRATO SUPERIOR, EJECUTIVO Y PROFESIONAL					RIESGO CORRUPCIÓN				
	Soborno	Malversación y/o peculado	Tráfico de influencia	Abuso de funciones	Enriquecimiento Ilícito	TOTAL				
Gerente General	5	5	5	5	5	25				
Director	5	5	5	5	5	25				
Coordinador Gerencial	5	5	5	5	5	25				
Jefe de Unidad	3	3	5	5	5	21				
Ejecutivo	3	3	5	5	5	21				
Asistente Gerencia 2	3	3	3	3	3	15				
Médico General	1	1	1	1	1	5				
Jefe de Área	3	1	5	3	3	15				
Coordinador de Proceso	3	1	3	3	3	13				
Profesional 4	3	1	3	3	1	11				
Asistente Gerencia 1	3	1	3	3	1	11				
Profesional 3	3	1	1	3	1	9				
Enfermera	1	1	1	1	1	5				
Profesional 2	3	1	1	1	1	7				
Profesional 1	1	1	1	1	1	5				

Consejo de Administración

4061008921243

De la anterior información se desprende que los puestos de DIRE, CORE, JEUN y EJEC, tienen un riesgo de corrupción alto, en virtud de la valoración realizada, por lo que, dichos puestos deben ser incluidos en la identificación de los puestos críticos vulnerables a la corrupción.

Los puestos ASG 1 y 2, JEAR, COPR y PRO4 tienen una valoración de corrupción en un nivel medio, por lo que no se consideran puestos críticos vulnerables a la corrupción, sin embargo, pueden ser incluidos para las medidas preventivas. Finalmente, los puestos MEDG, ENFE, PRO3, PRO2 y PRO1 tienen una valoración de riesgo baja, lo cual no los categoriza como puestos críticos vulnerables a la corrupción.

Análisis de Riesgos de Corrupción para los estratos Técnico, Administrativo y de Servicios

ESTRATOS: TÉCNICO-ADMINISTRATIVO-SERVICIOS		RIESGO CORRUPCIÓN					TOTAL
SIGLAS	CLASE	Soborno	Malversación y/o peculado	Tráfico de influencia	Abuso de funciones	Enriquecimiento ilícito	
INEL	Inspector Eléctrico	3	1	1	3	3	11
OFIA	Oficial de Averías	1	1	1	1	1	5
ENCT	Encargado de Técnicos	3	1	1	3	3	11
ENLD	Encargado Líneas Distribución	3	1	1	3	3	11
ENTE	Encargado Técnicos Eléctricos	3	1	1	3	3	11
GEA3	Gestor de Apoyo 3	3	1	1	1	1	7
TEES	Técnico Especialista	1	1	1	1	1	5
ASPG	Asistente Planta de Generación	1	1	1	1	1	5
GEA2	Gestor de Apoyo 2	1	1	1	1	1	5
GECO	Gestor Comercial	3	1	1	1	3	9
TEC4	Técnico 4	3	1	1	1	3	9
TEE4	Técnico Eléctrico 4	3	1	1	1	3	9
TLD3	Técnico Líneas Distribución 3	3	1	1	1	3	9
ACAL	Agente Centro Atención de Llamadas	1	1	1	1	1	5
ESCL	Especialista de Servicio al Cliente	3	1	1	1	3	9
GEA1	Gestor de Apoyo 1	1	1	1	1	1	5

Consejo de Administración

4061008921243

ESTRATOS: TÉCNICO-ADMINISTRATIVO-SERVICIOS		RIESGO CORRUPCIÓN					TOTAL
SIGLAS	CLASE	Soborno	Malversación y/o peculado	Tráfico de influencia	Abuso de funciones	Enriquecimiento ilícito	
SUSE	Supervisor de Seguridad	5	1	1	3	1	11
TEC3	Técnico 3	3	1	1	1	3	9
TEE3	Técnico Eléctrico 3	3	1	1	1	3	9
TLD2	Técnico Líneas Distribución 2	3	1	1	1	3	9
OPPG	Operador Planta de Generación	1	1	1	1	1	5
OPRD	Operario en Red Distribución	1	1	1	1	1	5

ESTRATOS: TÉCNICO-ADMINISTRATIVO-SERVICIOS		RIESGO CORRUPCIÓN					TOTAL
SIGLAS	CLASE	Soborno	Malversación y/o peculado	Tráfico de influencia	Abuso de funciones	Enriquecimiento ilícito	
TEC2	Técnico 2	1	1	1	1	1	5
TEE2	Técnico Eléctrico 2	1	1	1	1	1	5
TLD1	Técnico Líneas Distribución 1	1	1	1	1	1	5
ATA3	Asistente Administrativo 3	1	1	1	1	1	5
TEE1	Técnico Eléctrico 1	1	1	1	1	1	5
TEC1	Técnico 1	1	1	1	1	1	5
ATA2	Asistente Administrativo 2	1	1	1	1	1	5
TRSO	Trabajador Servicios Operativos	1	1	1	1	1	5
AOPG	Auxiliar Operador Generación	1	1	1	1	1	5
ATA1	Asistente Administrativo 1	1	1	1	1	1	5
SULI	Supervisor de Limpieza	1	1	1	1	1	5
ASEV	Agente de Seguridad	3	1	1	1	1	7
AUAD	Auxiliar Administrativo	1	1	1	1	1	5
OPER	Operario	1	1	1	1	1	5
GUPT	Guarda Presa y Tanque	1	1	1	1	1	5
TRLI	Trabajador de Limpieza	1	1	1	1	1	5

De la anterior información se desprende que, de las 38 clases de técnicos, administrativos y de servicios, únicamente se encontró riesgo de corrupción medio de la valoración realizada en las siguientes clases técnicas: INEL, ENCT, ENLD, ENTE y SUSE, por lo que, si bien no se consideran puestos críticos vulnerables a la corrupción, pueden ser incluidos en las medidas de prevención requeridas.

Comenta que los puestos determinados con riesgo de la corrupción son: el gerente general, el director, coordinador gerencial, la jefatura de unidad y el ejecutivo, ya que

son los que tienen el riesgo más alto y que son catalogados vulnerables a la corrupción.

Medidas de prevención para abordar los puestos claves y vulnerables a la corrupción

Desde la Comisión de Ética y Valores se tiene programada una serie de actividades para el II semestre del 2024 con el objetivo de promover y fortalecer la gestión ética y abordar al personal vulnerable de corrupción:

1. Participación en el equipo implementador de la Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y Gestión de Conflicto de Intereses.
2. Acciones dirigidas para todo el personal, con la aprobación del Código Corporativo de Ética y Conducta se han definido acciones para la divulgación y capacitación de este instrumento de alcance corporativo:
 - En coordinación con la Unidad Comunicación Empresarial campaña de divulgación: “Código Corporativo de Ética y Conducta”
 - En coordinación con el Proceso Capacitación y mediante el Campus CNFL se dispone para todo el personal del curso “Ética y Valores: Pilares del Éxito Sostenible del Grupo ICE” (inicia en setiembre 2024 y finaliza en el año 2025 hasta capacitar al 100% del personal).
3. Acciones dirigidas para los puestos claves y vulnerables a la corrupción, con la aprobación del Código Corporativo de Ética y Conducta se han definido acciones para la divulgación y capacitación de este instrumento de alcance corporativo:
 - Se ha programado una sensibilización en relación con el riesgo de “Corrupción, fraude, faltas al deber de probidad y conflicto de intereses”. Esta sensibilización se realizará previa a la revaloración de los riesgos operativos (noviembre 2024)
 - Se ejecutarán 4 charlas: “Ética, valores, prevención de la corrupción y conflicto de intereses” con el objetivo de fortalecer los conocimientos del personal involucrado en temas de anticorrupción, ética y valores. Esta capacitación está dirigida a jefaturas que tienen procesos de contratación de bienes y servicios, administradores de contrato y personal de la Unidad Proveeduría Empresarial (inicio en julio y finaliza en noviembre hasta cubrir al todo el público meta).
 - Mediante el oficio 2601-0497-2024 del 20 de agosto de 2024 se comunicó al Área Cultura Organizacional la identificación de los puestos críticos y vulnerables a la corrupción y se solicitó la inclusión de este tema como parte del Plan Estratégico de Capacitación y del Plan anual de la Comisión de Ética y Valores para desarrollar a partir del mes de setiembre y hasta diciembre del 2024 los



Consejo de Administración

4061008921243

procesos de sensibilización. Adicionalmente se solicitó programar una sensibilización anual sobre el tema.

Se presenta un cronograma de las actividades anteriormente descritas:

Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
Participación en el equipo implementador de la Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y Gestión de Conflicto de Intereses	239 días	mar 2/7/24	vie 30/5/25
Campaña de divulgación: "Código Corporativo de Ética y Conducta"	15 días	lun 22/7/24	vie 9/8/24
Curso virtual a toda la población CNFL: "Ética y Valores: Pilares del Éxito Sostenible del Grupo ICE"	325 días	lun 2/9/24	vie 28/11/25
Programa de sensibilización: Corrupción, fraude, faltas al deber de probidad y conflicto de intereses	20 días	lun 4/11/24	vie 29/11/24
4 charlas: "Ética, valores, prevención de la corrupción y conflicto de intereses" con el objetivo de fortalecer los conocimientos del personal involucrado en temas de anticorrupción, ética y valores.	93 días	mié 24/7/24	vie 29/11/24
Proceso de sensibilización integrado al Plan Estratégico de Capacitación	75 días	lun 2/9/24	vie 13/12/24

Conclusiones

1. De la anterior información se desprende que los puestos de GEGE y AUDI, DIRE, CORE, JEUN y EJEC tienen un riesgo de corrupción alto, por lo que, deben ser incluidos en la identificación de los puestos críticos vulnerables a la corrupción.
2. Los puestos ASG 1 y 2, JEAR, COPR, PRO4, INEL, ENCT, ENLD, ENTE y SUSE tienen una valoración de corrupción en un nivel medio, por lo que no se consideran puestos críticos vulnerables a la corrupción, sin embargo, pueden ser incluidos en las medidas de prevención para de manera proactiva para sensibilizar en una segunda etapa formativa.
3. Se instruyó al Área Cultura Organizacional para incorporar a los planes de trabajo las medidas de prevención para abordar los puestos claves y vulnerables a la corrupción

El señor Luis Guillermo Alán, indica que antes de hacer su comentario, anteriormente, cuando se vio la información que hay que remitir a la CGR a más tardar el 30 de agosto, dentro de lo que la Contraloría había indicado y que también se resaltó en los antecedentes, hablaba de la identificación de los puestos que hacían gestión pública y de los de confianza, que tampoco se habían identificado, consulta si esa identificación no tenía que brindársele a la Contraloría antes del 30 de agosto.

La señora Laura Montero, responde que no, que esa es otra disposición y que está para enero 2025.

El señor Luis Guillermo Alán, responde que ya le queda claridad en el tema, porque



como el otro día se estuvo hablando tanto de esos puestos, entonces antes de hacer el comentario, ya que tocó el tema de los puestos de gestión pública y dentro de los antecedentes que venían en la documentación, en donde venía el informe que estaba elaborando Talento Humano, indica que quiere dejar desde ya, una observación para que se revise, porque considera que ese informe no va enfocado en lo que pidió efectivamente la CGR, en el mismo se tocan los puestos de gestión pública, perfecto va bien el asunto, pero donde siente que está equivocada la situación es en el enfoque que le venía dando Talento Humano. Por lo anterior, solicita que se revise en el sentido de que se están yendo con los puestos de confianza, pero básicamente al artículo 143 del Código de Trabajo, donde habla de los jefes y de los puestos de dirección que no tienen horario, que no tienen fiscalización y otro tipo de cosas, pero la CGR no está haciendo esa diferencia, en cuanto a puestos de confianza, porque entonces de acuerdo a ese análisis que vienen haciendo en ese documento, los mismos de gestión pública estarían entrando en puestos de confianza, es ahí en donde se ve la contradicción, la CGR lo que está diciendo es que los de gestión pública, porque tienen una normativa y un procedimiento diferente con relación a la aplicación de las sanciones y otro tipo de cosas y los de confianza, había indicado en su momento que hay dos dictámenes, el C-180-2006 y el C-091-2019, que refiere a los puestos de confianza, que son los puestos vinculados hacia el jefe, porque son los que discrecionalmente se pueden remover, entonces se ve pertinencia del por qué la CGR quiere que se tenga esa claridad. Efectivamente, porque esos puestos de confianza que están asignados al jefe no gozan de inamovilidad y dependen también de la naturaleza de sus funciones y son labores que ellos deben de realizar específicamente para el jefe. De ahí que, cuando le han preguntado a la Procuraduría General de la República, si se puede pasar un puesto de confianza asignado al jefe a Legal o a Talento Humano, la PGR dice no se puede, porque desnaturalizaría la figura de este puesto, entonces nada más para hacer esa observación en una forma muy general para que se vea en el informe, porque siente que la parte de puestos de confianza Talento Humano la está enfocando en una forma no correcta.

Asimismo, comenta que con relación al informe quería hacer una observación que le parece importante, y es que se debe ver el asunto de los que tienen poderes, todo está perfecto con relación a la gente vulnerable, pero le llamó la atención y esta totalmente de acuerdo con lo que dijo el dictamen de la Asesoría Jurídica del 2201-0309-2024, donde llevan el asunto de que también son susceptibles de estar expuestas las personas que ostentan poderes de la CNFL, entonces le parece que eso es importante. Indica que no lo vio o no estaban incluidos, por lo anterior, consulta cómo quedó esa situación con la gente que ostenta poderes.

La señora Laura Montero, responde que todos los poderes no quedan incluidos en los que son vulnerables a la corrupción y lo que se está exponiendo, porque, por ejemplo, una jefatura de área tiene poder para hacer ciertos trámites de las sucursales y no están quedando dentro de los vulnerables a la corrupción.



Consejo de Administración

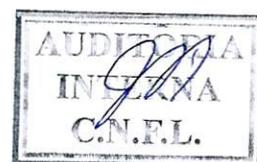
4061008921243

El señor Luis Guillermo Alán, comenta que otro asunto importante que de acuerdo con todo lo que se ha venido viendo, todo ese tipo de situaciones o documentos que efectivamente realiza Talento Humano, los mismos deben ser analizados por la Asesoría Jurídica, para qué desde su experticia y con relación efectivamente, porque ese es un tema de consecuencia jurídica. Por lo tanto, a pesar de que no está incluido, es importante girar una instrucción al respecto, de que se revise efectivamente quienes ostentan poder de la CNFL, porque ese si es un asunto muy delicado, efectivamente, inclusive en el mismo ICE se tomó un acuerdo, donde se restringió y se pidió un informe de quienes ostentaban y básicamente se dejó que tuviesen poder de representación, por ende, que obliguen a la CNFL sólo los funcionarios y los puestos estrictamente necesarios. Por lo tanto, a pesar de que no está incluido, es importante girar una instrucción al respecto, de que se revise efectivamente quienes ostentan poder de la CNFL, porque ese si es un asunto muy delicado, efectivamente, inclusive en el mismo ICE se tomó un acuerdo, donde se restringió y se pidió un informe de quienes ostentaban y básicamente se dejó que tuviesen poder de representación, por ende, que obliguen a la CNFL sólo los funcionarios y los puestos estrictamente necesarios.

La señora Laura Montero, responde que ese tema se tiene en el Manual de Poderes, que les expone la Asesoría Jurídica cada año, en donde sí está delimitado, el Consejo de Administración en su oportunidad dio el aval, de que existieran esos poderes para esas personas determinadas, incluso hay un acuerdo, donde se dejó más amplio y se permitió que el gerente general en aquel entonces, determinara cuáles eran los poderes que se iban a seguir otorgando, para que lo tengan presente y lo puedan revisar posteriormente.

El señor Luis Guillermo Alán, indica que tiene conocimiento del tema, pero le llama la atención precisamente a raíz de la recomendación que hace la CGR, y es oportuno revisar esa parte y hasta dónde llega la pertinencia que hay una apertura para que no tengan poderes tantas personas dentro de la CNFL.

La señora Laura Montero, indica que en la disposición 4.6 que hace la CGR al gerente general, donde se indica elaborar e implementar un análisis técnico jurídico sobre la identificación de los puestos de trabajo en los cuales se ejecuta gestión pública, los puestos que se consideren de confianza y el marco de legalidad que les aplica en la gestión de Recursos Humanos, y eso es lo que se tiene que traer a aprobación y análisis del Consejo de Administración, a más tardar el 31 de octubre del 2024, para posteriormente remitir una certificación también CGR al 31 de marzo, donde se certifique el avance de esa implementación, entonces ese es el otro punto de lo que se indicó, el cual estaría pendiente al 31 de octubre, y es en lo que se va a trabajar posterior a esta sesión.



Consejo de Administración

4061008921243

Una vez que la Gerencia General y su equipo de trabajo se retira de la sesión, en el seno del órgano colegiado se lee, analiza y discute la propuesta de acuerdo.

El señor Luis Guillermo Alán, comenta que, para ser conteste con la observación que realizó cuando se expuso el tema con relación al oficio 2201-0309-2024 de la Asesoría Jurídica, le parece que ese oficio debe ir en un considerando, en el cual se indique que la Asesoría Jurídica dio el aval y la aprobación y realizó sus observaciones con relación al tema que se está aprobando, en ese dictamen que hizo la Asesoría, contempló que dentro de los puestos que están propensos o eventualmente a ser susceptibles de corrupción, están todos los que ostenten un poder de la CNFL, lo cual no fue incluido en el informe como tal, por lo tanto, se debe incluir un considerando en esa línea y un por tanto, porque si bien es cierto y está totalmente claro que hay una normativa, en la cual se le dio facultad y libertad, lógicamente al gerente general, el cual lo ostenta no sólo por esa normativa, sino por el mismo poder, porque cuando se le otorga el poder, se le indica ahí que el mismo puede sustituir su poder, entonces ya está abierto, pero no obstante, debe haber un por tanto, en el cual se le indique de que se considera que los que deben tener poder se circunscriba solamente a las estructuras formales dentro de la administración, llámese directores o jefaturas que tengan alguna incidencia por sus labores, no que quede tan abierto, porque ahora así a como está actualmente, se le puede dar poder a cualquier persona, lo cual le preocupa, máxime ahora que intervino la CGR y pide precisamente que delimite los puestos susceptibles de la corrupción.

El señor Rayner García, indica que la recomendación del director Alán es muy atinada, por lo que solicita al señor Guillermo Sánchez, la redacción del considerando y el, por tanto, de conformidad con las observaciones que realizó el director Luis Guillermo Alán.

Por lo anterior, se agrega en el considerando 12 el tema del criterio legal 2201-0309-2024 y el tema de los poderes, según lo indicado por el director Luis Guillermo Alán, así como en el por tanto III del acuerdo.

El señor Luis Guillermo Alán, comenta que nada más como para terminar de motivar el porqué de la importancia de ese considerando y lógicamente que en el por tanto se solicite que sean incluidos precisamente dentro de los puestos susceptibles de corrupción, es porque cuando se ve el informe que realiza Talento Humano dentro de los puntos a analizar por ellos para establecer si era alto, medio o bajo la corrupción, hablaban de que eran propensos para recibir dádivas o ese tipo de situaciones y entonces, lógicamente, una persona que ostente un poder y vaya a firmar un contrato que obliga a la CNFL con determinado proveedor o un tercero estaría expuesto y está susceptible también a que pueda ser tentado, por estas tipo de situaciones. Por lo anterior, se debe solicitar que incluyan dentro de las categorías de los puestos que son susceptibles de corrupción.



Consejo de Administración

4061008921243

El señor Guillermo Sánchez, comenta que en el 2017 que se aprobó el Manual había quedado abierto a que la Gerencia los otorgase, e informara cada año, lo anterior, para que sea tomado en consideración cuando se vea el tema nuevamente si el Consejo de Administración lo tiene a bien. Ya que es importante decir que, como se había delegado el tema de la incorporación del manual, para que quede claro, se estaría trayendo nuevamente para aprobación, y el órgano colegiado tomará la decisión de que si en la propuesta se mantiene la delegación de que sigan incorporando los poderes por parte de la Gerencia General, o bien que cualquier modificación se debe traer al Consejo, es una decisión que se deberá tomar cuando se presente la propuesta, lo cierto del caso es que hoy el manual está aprobado y las modificaciones las hace la Gerencia y lo informa cada año, por lo que cuando se traiga la reforma el Consejo decidirá cómo lo quieren seguir manejando.

El señor Luis Guillermo Alán, reitera que se debe de poner que se revise porque, tal y como lo indicó en su participación, la representación debería circunscribirse única y exclusivamente a los puestos que sean formalmente establecidos en la estructura, porque, así como está en ese manual, le queda abierto a la Gerencia General para que otorgue poderes a quien quiera, por lo que le parece que dentro de una sana administración se debe de cuidar que los que ostenten un poder sean los que única y exclusivamente porque lo necesitan y que estén dentro de la estructura formal de la empresa, como jefaturas o puestos de representación.

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. Mediante oficio DFOE-SOS-0029 de fecha 22 de enero de 2024, la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la Contraloría General de la República comunicó el inicio de la actividad de planificación de la "Auditoría de carácter especial sobre la capacidad de gestión del Potencial Humano de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL) en las dimensiones de organización del empleo y gestión del empleo".
2. Mediante oficio DFOE-SOS-0032 de fecha 23 de enero de 2024, la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la Contraloría General de la República realiza Solicitud de información sobre elementos legales o normativos relacionados con la gestión del recurso humano esto con el propósito de complementar la auditoría que realiza esta Contraloría General en la Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL), sobre la capacidad de gestión del potencial humano en las dimensiones de organización del empleo y gestión del empleo.



3. Mediante oficio 2601-0035-2024 de fecha 26 de enero de 2024, la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano procede a brindar la atención correspondiente a las consultas planteadas y con la respectiva remisión de la información solicitada en el oficio citado anteriormente.
4. Mediante oficio DFOE-SOS-0137 de fecha 19 de marzo de 2024, la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la Contraloría General de la República, comunicó los términos de la Auditoría de carácter especial sobre la capacidad de gestión del Potencial Humano de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL) en las dimensiones de organización del empleo y gestión del empleo.
5. Mediante oficio DFOE-SOS-0253 de fecha 17 de mayo de 2024, la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la Contraloría General de la República, remitió la convocatoria a exposición verbal de resultados y envío del Borrador de informe de auditoría acerca de la capacidad de gestión del potencial humano de la CNFL, S.A. en las dimensiones de organización y gestión del empleo.
6. Mediante oficio 2001-0666-2024 de fecha 27 de mayo de 2024, la Gerencia General da respuesta al oficio anterior y remite la evidencia documental de las acciones realizadas por la Gerencia General de la CNFL, como muestra del compromiso de mejora de parte de la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano de atender las situaciones que son detectadas como parte de la gestión diaria.
7. Mediante oficio DFOE-SOS-0270 de fecha 30 de mayo de 2024, la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la Contraloría General de la República, da respuesta a las observaciones realizadas al borrador del Informe de auditoría acerca de la capacidad de gestión del potencial humano de la CNFL, S.A. en las dimensiones de organización y gestión del empleo.
8. Mediante oficio DFOE-SOS-0271 de fecha 30 de mayo de 2024, la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la Contraloría General de la República, remitió el Informe DFOE-SOS-IAD-00006-2024 de la auditoría sobre la capacidad de gestión del potencial humano en la CNFL S.A., en las dimensiones de organización y gestión del empleo, y solicitó a la Administración, la definición de la persona que estará fungiendo en el rol del contacto oficial, así como el responsable del expediente de cumplimiento.
9. La Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano, mediante el oficio 2601-0278-2024 de fecha 31 de mayo de 2024, remite a la Gerencia General el Informe de Auditoría sobre la capacidad de gestión del potencial humano de la CNFL, S.A.



Consejo de Administración

4061008921243

10. La Gerencia General mediante el oficio 2001-0695-2024 de fecha 03 de junio de 2024, avaló 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.
11. En la sesión ordinaria virtual N°2676, celebrada el lunes 03 de junio de 2024, el Consejo de Administración, tomó el siguiente acuerdo:
 - I. Dar por recibido y conocido el oficio 2001-0695-2024 de fecha 3 de junio de 2024 de la Gerencia General, en el cual se remite el Informe DFOE-SOS-IAD-00006-2024 de la auditoría sobre la capacidad de gestión del potencial humano en la CNFL S.A., en las dimensiones de organización y gestión del empleo, para conocimiento del Consejo de Administración.*
 - II. Instruir a la Gerencia General para que realice las acciones y atienda las recomendaciones en los plazos y fechas establecidas por la Contraloría General de la República, en coordinación con la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano y la Asesoría Jurídica Empresarial. (...)*
12. Mediante el oficio 2201-0309-2024 de fecha 22 de agosto del 2024, la Asesoría Jurídica Empresarial estableció cuales son los puestos que pueden ser susceptibles de corrupción, encontrándose inmerso dentro de estos, incluso aquellos puestos que ostentan un poder de representación en el manual de apoderados de la CNFL.
13. La Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano, mediante el oficio 2601-0506-2024 de fecha 22 de agosto de 2024, en atención a las disposiciones y recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República remite a la Gerencia General, el Informe sobre la identificación de puestos claves y vulnerables a la corrupción, para su conocimiento.
14. La Gerencia General mediante el oficio 2001-1076-2024 de fecha 22 de agosto de 2024, avaló y remitió a la Secretaría del Consejo de Administración, el Informe sobre la identificación de puestos claves y vulnerables a la corrupción, para su conocimiento y lo que corresponda.
15. 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 3.

- I. Dar por recibido y conocido el oficio 2001-1076-2024 de fecha 22 de agosto de 2024 de la Gerencia General, en el cual se remite Informe sobre la identificación de puestos claves y vulnerables a la corrupción, preparado por la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano y presentado por la Administración en la presente sesión.
- II. Instruir a la Gerencia General, girar las instrucciones correspondientes a la Unidad Cultura y Gestión de Talento Humano, para que procedan con la aplicación de las medidas de prevención a los puestos claves y vulnerables a la corrupción, dejando evidencia documental de las gestiones realizadas.
- III. Instruir a la Gerencia General para que considere los puestos que ostentan un poder de la CNFL según el Manual de Apoderados, como aquellos puestos igualmente vulnerables de corrupción, para lo cual necesariamente deberá revisarse los puestos que estrictamente deben ostentar un poder o contrato de representación en apego a la estructura organizacional conforme al Manual de Organización y dentro de sus competencias, según el Manual de Clases de Puestos. Asimismo, se solicita a la Gerencia General presentar en el plazo de un mes la propuesta de modificación del Manual de Apoderados para conocimiento y aprobación de este órgano colegiado.
- IV. 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 Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes y otras Partes Interesadas del Grupo ICE

El señor Rayner García informa que se recibió el oficio de la Gerencia General 2001-0946-2024 de fecha 24 de julio de 2024, en donde se somete a conocimiento del Consejo de Administración el informe Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes y otras Partes Interesadas del Grupo ICE. Para estos efectos se invitó a la sesión a los señores Luis Fernando Andrés Jácome, gerente general, Guillermo Mena Aguilar,



Consejo de Administración

4061008921243

jefe de la Dirección Comercialización y Elena Amuy Jiménez, jefe de la Unidad Centro de Contacto, para que se refieran al tema.

El señor Luis Fernando Andrés comenta que el informe va a ser presentado por la Dirección de Comercialización. Indica que es la primera vez que asiste a una sesión el señor Guillermo Mena, como director de Comercialización en el Consejo de Administración, al igual que la señora Elena Amuy, quien se desempeñaba en la Dirección de Estrategia Empresarial, actualmente funge como jefe de la Unidad Centro de Contacto, comenta que el cambio realizado a la señora Amuy es totalmente aprobado por las partes por el señor Guillermo Mena, la Gerencia y por ella misma, debido a que se quiere aprovechar las competencias y habilidades que tiene la señora Elena Amuy, en todo el tema de atención de servicio al cliente, hay dos motivos fundamentales, el primero es que durante muchos años trabajó en la Dirección Comercialización, inclusive fue jefe de la Sucursal Escazú y luego fue Directora Ejecutiva del 911 el call center más grande que tiene el país, su experiencia en dicho lugar la hace acreedora de ser una muy buena persona para asumir la jefatura de la Unidad del Centro de Contacto, que básicamente tiene dos áreas, una es el Centro de Atención de Llamadas y el otro es la parte de Atención Virtual, por lo que se quiere aprovechar todas las capacidades y habilidades que tiene la señora Elena Amuy en este campo, por lo anterior, se realizó el cambio buscando la mejora para la empresa como tal.

El señor Guillermo Mena, comenta que tal y como lo indicó el gerente general, el tema que se va a exponer es en atención a lo solicitado en el oficio 2001-0818-1024, sobre el Procedimiento para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes y otras Partes Interesadas del Grupo ICE, el cual fue aprobado el 26 de junio del 2024, se va presentar el plan de trabajo que es muy interesante por el alcance del procedimiento que ya fue aprobado, el mismo es normativo y homologado para todo el personal del Grupo ICE, relacionado con todos los procesos de quejas y reclamaciones de cada empresa y de acatamiento obligatorio. Es importante recalcar que el plan de trabajo que se elaboró se inició en el mes de julio y se ha venido avanzando y hoy se van a abordar los avances y resultados obtenidos al 23 de agosto, que son bastante positivos, por lo anterior, cede la palabra a la señora Elena Amuy para que se refiera al tema.

La señora Elena Amuy indica que, el informe lo que viene es a buscar materializar el acuerdo que tomó el Consejo de Administración en todos sus extremos, de modo que el procedimiento que utiliza la CNFL en la actualidad para la atención de quejas y reclamaciones de clientes y partes interesadas, se encuentre debidamente alineado al Procedimiento Corporativo que fue aprobado por el Consejo Directivo y que también fue remitido al Consejo de Administración, el cual aprobó y avaló.



Consejo de Administración

4061008921243

Se comentan los antecedentes del tema, indicando que, según acuerdo del Consejo de Administración, en el capítulo III, artículo 2 del acta de la Sesión Ordinaria Virtual No. 2679 celebrada el lunes 24 de junio de 2024, la Gerencia General asignó a la Dirección Comercialización los puntos II y III para la correspondiente atención, que se indican a continuación:

“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”.

Comenta que en la CNFL se maneja el concepto, quejas e inconformidades, sin embargo, con el proceso de homologación que se está haciendo del procedimiento corporativo, se ha empezado ya a llamar a los documentos normativos como quejas y reclamaciones, en el entendido que el tratamiento que se le da a una reclamación o a una inconformidad, va a ser básicamente el mismo, es un tema de sinónimos, entonces lo primero que se hizo es atender ese primer elemento que el Consejo solicitó y por supuesto, definir a nivel de la Unidad Centro de Contacto, quien se iba a encargar de dar el debido seguimiento, atención, control, así como informar de la atención que se dé a ese tipo de gestiones. Asimismo, dentro del proceso del acuerdo, se tiene la coordinación para que una vez que los documentos normativos que se vayan a utilizar queden debidamente aprobados y oficializados, proceder con la divulgación y el proceso de sensibilización y capacitación, no solo a nivel comercial, sino a nivel de todas las dependencias de la empresa, porque el tema de Atención al Cliente es un eje que involucra a todos.

Se elaboró un pequeño informe y el plan de trabajo, más o menos con corte al 11 de julio, pero como se puede observar en varias de las tareas que se mencionan estaban programadas para el mes de julio y el mes de agosto, porque se consideró que el tema es muy importante, relevante y merecía que la Dirección Comercialización y sus diferentes unidades hicieran un esfuerzo importante, para que ya, durante el último trimestre del año se pudiera contar con los elementos normativos debidamente actualizados e iniciar los procesos de capacitación y formación al personal, cuenta con mucha satisfacción, que si bien es cierto el plan en la presentación, es con corte al mes de julio en donde no había avance, a la fecha se tiene un avance del 55% de las acciones que se han planteado debidamente cumplidas.



Consejo de Administración

4061008921243

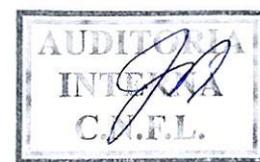
Para la atención de los puntos II y III solicitados por la Gerencia General mediante Oficio 2001-0818-2024, del 28-06-2024, se ha definido el siguiente plan de trabajo.

Plan de Trabajo para Atención de Puntos II y III

Puntos del Acuerdo	Actividad	Responsable	Plazo
II	Identificación de los instrumentos normativos y de gestión que guardan relación con el "Procedimiento para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes y otras Partes Interesadas del Grupo ICE", para su respectiva revisión y ajuste.	Unidad Centro de Contacto	Julio 2024
II	Revisión y ajuste de los documentos normativos identificados en el punto anterior.	Unidad Centro de Contacto / Sucursales / Área Mercadeo Relacional	Julio y <u>Agosto</u> 2024
II	Instruir a las Sucursales, el Área Mercadeo Relacional y a la Unidad Centro de Contacto, para que procedan con la atención de la gestión de quejas y reclamaciones según lo indicado en los documentos normativos oficializados.	Dirección Comercialización	Julio 2024
II	Instruir a la Unidad Centro de Contacto para que realice de manera centralizada el seguimiento mensual de la gestión de quejas y atención de reclamaciones a nivel de la empresa	Dirección Comercialización	Julio 2024
III	Remitir al Proceso Análisis Administrativo la documentación normativa debidamente revisada para la respectiva formalización y publicación en Intranet y en el sitio de Transparencia Empresarial.	Dirección Comercialización	Setiembre 2024
III	Coordinar con el Proceso de Capacitación, para proceder con la sensibilización y capacitación al personal de la CNFL sobre la gestión de quejas y atención de reclamaciones.	Unidad Centro Contacto / Dirección Comercialización	Setiembre 2024
III	Diseñar un mecanismo de control de calidad de la gestión de quejas y atención de las reclamaciones en la Dirección Comercialización.	Unidad Centro Contacto	Setiembre 2024

La señora Elena Amuy, se refiere a cada una de las acciones y el su avance a la fecha.

Comenta que el primer esfuerzo, fue hacer una identificación de todos los elementos normativos a nivel de la empresa, que tenían una relación directamente asociada al tema de gestión de quejas y reclamaciones, y eso derivó que se tenía un total de 7 documentos, donde habían directrices, reglamentos, procedimientos, formularios y demás, se está haciendo una compilación y es muy probable que de esos documentos que originalmente estaban, lo que quede sea únicamente el Procedimiento Corporativo, como un procedimiento de referencia, el Procedimiento Empresarial que va a definir todos los detalles que no se definen en el corporativo; porque el corporativo lo que hace es definir lineamientos muy de carácter general y dice que cada empresa de la Corporación deberá definir cuál es la forma en que va a ser la atención. Indica que hay algunos formularios que se van a empezar a homologar, con el fin de que la información que se proporcione para poder atender una queja o una reclamación de un usuario sea lo suficientemente clara y completa, para que el usuario el cliente o la



Consejo de Administración

4061008921243

parte interesada quede debidamente actualizada y satisfecha. Esa acción ya se tiene cumplida en un 100%.

La segunda acción que tiene que ver con la revisión y ajuste de los documentos normativos, lo cual se está haciendo en coordinación con las sucursales de la Dirección Comercialización y el Área de Mercadeo Relacional, ya fueron remitidas todas las observaciones, incluso hay un análisis que también se hizo en coordinación con la Unidad de Tarifas.

El señor José Fonseca, consulta si tienen la regencia en la empresa de la atención de las consultas o las quejas o hay áreas como por ejemplo las redes sociales, donde se emiten comentarios, se tiene control sobre eso.

La señora Elena Amuy, responde que realmente lo que se tiene es el control de las quejas que debidamente se registran y que siguen el flujo normal que establece incluso el procedimiento que está vigente, sobre esa pregunta es interesante, porque a nivel de la Unidad Centro de Contacto, no se tiene la gobernanza, por decirlo así de lo que son redes sociales, entonces lo que se ha tratado de hacer es un esfuerzo para que, si existen comentarios, por ejemplo, de una suspensión de servicios eléctricos por mantenimientos en la red de distribución, que se comunica a través de la plataforma Facebook o de la plataforma Instagram, se está tratando con el personal de la Unidad de darle un seguimiento a las reacciones que eso genera, lo anterior, porque puede generar lo que se conoce como una reclamación, que es cuando el usuario o el cliente manifiesta que no se ha comunicado de manera oportuna o por los canales adecuados ese tipo de acciones, por lo que se ha venido tratando de hacer un esfuerzo, ya que como lo comentó en la Unidad no se tiene la gobernanza de las redes sociales y entonces lo que se está tratando es de evitar, precisamente que algún comentario de un cliente, que no sea atendido de manera oportuna y efectiva se convierta en una queja.

El señor José Fonseca comenta que sería interesante, conocer quién administra las redes sociales y durante cuánto tiempo lo hacen, si es 24/7 o sólo durante la jornada normal de trabajo, entre otros aspectos.

El señor Luis Fernando Andrés, responde que, la parte de redes sociales, tanto las plataformas virtuales, principalmente Facebook e Instagram, son manejadas a través de la Unidad de Comunicación Empresarial, específicamente por el periodista Christopher Hernández, quién le da un seguimiento permanente, no solamente en las horas de la jornada de trabajo, si no fuera de ellas, inclusive sábados y domingos, es importante indicar que, tal vez después de una jornada 9 o 10 de la noche, posiblemente ya no, por efectos de que él descansa, asimismo, se tiene otra persona más del grupo de Comunicación Empresarial que está constantemente viendo redes sociales y dependiendo del tipo de queja, se la pasan a su persona directamente para

Consejo de Administración

4061008921243

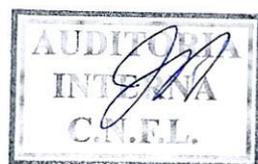
ver cómo y que contestar o eventualmente se busca la solución con alguno de los directores si corresponde. Normalmente, también él sube noticias a las redes sociales, noticias positivas de la empresa, por ejemplo, recientemente con la apertura de Hatillo 4, se subió a algunas redes y algunos vídeos y con la iluminación, también se encargan de subir todo lo que se hace con la iluminación para las fiestas patrias, reitera que es a través de Comunicación Empresarial y cuando es una queja formal de un alto consumo o ese tipo de cosas, su persona lo tramita con el respectivo director, para que sea atendido y dar la respuesta al cliente de una forma privada, no a través de las redes sociales.

El señor José Fonseca, comenta que parte de lo que requería el procedimiento corporativo, es unificar y centralizar los procesos para asegurarse de que todos los clientes estén en respuesta, por lo que ese manejo aislado podría provocar algún inconveniente, lo anterior, para que se tome nota.

El señor Luis Fernando Andrés, responde que aislado, no lo cree, ya que como lo indicó se le da un seguimiento completo, informa que se cuenta con un WhatsApp empresarial, en donde están dos periodistas y su persona, para precisamente ver todos esos detalles, cuando aparece algún comentario o alguna situación, inclusive cuando él tiene alguna duda, consulta con quién lo tramita esto e inmediatamente se indica, asimismo, menciona que va tomar en cuenta la sugerencia, desde el punto de vista de lo que la Corporación indica, tradicionalmente la CNFL en el tema de las redes sociales lo ha hecho a través del Área de Atención Virtual, después se lo pasaron a la parte de Comunicación, porque se considera que era un tema de Comunicación, pero se va a valorar la sugerencia para los próximos días y dar una respuesta final.

El señor Guillermo Mena, comenta que la coordinación con Comunicación Empresarial siempre ha sido muy efectiva, la unión entre comunicación y todas las direcciones ha sido bastante positiva en esa línea.

La señora Elena Amuy, como lo comento anteriormente, informa que incluso se logró también hacer un análisis coordinado con la Unidad de Tarifas y Gestión Regulatoria, precisamente, porque el informe de quejas y reclamaciones es un requisito de admisibilidad para la parte tarifaria. Si la CNFL como empresa o cualquier operadora no presenta ese documento que ha solicitado ARESEP, se puede ver en riesgo el análisis de cualquier estudio tarifario que se presente, porque lo considerarían como un incumplimiento. Se ha revisado el tema del procedimiento con la parte del ICE, ya se está en la fase de lo que es la unificación de todas las observaciones, básicamente se puede decir que no fueron muy significativas, más que todo algunos aspectos de forma o algunos aspectos que se solicitaron que quedaran más claros dentro del procedimiento que está presentando la CNFL, con el fin, de que no haya margen de error o margen de equivocación en lo que es el proceso de atención para el cliente, para la parte interesada y para el usuario. Hay que recordar que hay 3 características



Consejo de Administración

4061008921243

del cliente, lo que se conoce a nivel de la parte eléctrica, como abonado que ha suscrito un contrato con la empresa, el usuario, son todas aquellas personas que de una u otra manera hacen uso de los servicios que la CNFL brinda y finalmente una parte interesada que es cualquier persona tanto física, jurídica, institución o demás que percibe algún tipo de impacto por la gestión que la CNFL realiza, la idea es que esos conceptos queden lo suficientemente claros y sean plasmados en la propuesta final del procedimiento.

Informa que dentro de las acciones que aún están pendientes es la remisión para el mes de setiembre al Proceso Análisis Administrativo de toda la documentación, ya debidamente revisada, con las actualizaciones que se requieren, para que se proceda con la formalización y la publicación en la intranet, tanto para que sea material de consulta a lo interno de la empresa, así como en el sitio de transparencia empresarial, donde ya se encuentra publicado también el Procedimiento Corporativo para que sea de manejo de todos los posibles interesados en el tema. Finalmente, con lo que respecta al tema del Proceso Capacitación, ya se han establecido algunos procesos de coordinación que implica además, el Proceso de Gestión de Cambio, y es que, cuando existe algún tipo de ajuste al nivel administrativo o a nivel empresarial poder sensibilizar a toda la población hablando del personal de la CNFL, precisamente porque una vez que el cliente tiene acceso sea cual sea el medio a la CNFL, ya empezó a correr el tiempo y en esos procedimientos es implacable, por lo que se tiene que tener un nivel de control y de seguimiento bastante estricto, para poder cumplir a cabalidad, no solo con lo que dicta el Grupo ICE y el ente regulador, sino la ley en sí misma, que es el derecho a la respuesta y el derecho pronto y cumplido, como lo dice la ley y finalmente, como un valor adicional a nivel de la Unidad, se están diseñando mecanismos de control de calidad, sobre la gestión de quejas y reclamaciones, lo cual es bueno ya que precisamente es con el fin de seleccionar muestras de partes interesadas, usuarios o clientes que hayan abierto un proceso asociado a una reclamación, o a una queja y poder conocer cuál fue la experiencia que ellos vivieron con respecto a la respuesta y el proceso que la CNFL activó para poder satisfacer a cabalidad las inquietudes o la queja que estaban presentando. Eso no solamente, ayudará a tomar las acciones pertinentes para seguir en un proceso constante de mejora en la atención de las quejas y reclamaciones, sino que, también a evitarlas y a trabajar de una manera preventiva para lograr de una forma más eficiente, impactar en el indicador que se tiene a nivel empresarial del índice de satisfacción del cliente.

Consideraciones Generales

Durante el proceso de revisión de la normativa asociada al tema, es posible que sea requerida la participación o atención de dudas relacionadas con conflictos de legalidad a la Asesoría Jurídica Empresarial, así como la participación o consultas al proceso de Análisis Administrativo, Dirección Distribución y/o a las Dependencias que sean requeridas.



Consejo de Administración

4061008921243

Para finalizar comenta que el avance del plan está alrededor del 55%, por lo que se estima que ya, para el mes de octubre se pueda tener el procedimiento de la CNFL debidamente operando, ya con el alineamiento al Procedimiento Corporativo.

El señor Rayner García, agradece la presentación del este tema, que sin duda para efectos de la ARESEP el control de seguimiento, atender los clientes de manera oficial, debe tenerse adecuadamente bien estructurado, organizado y normalizado, que es lo que se acaba de presentar. No omite manifestar que, con la intervención del señor José Fonseca del tema de las redes sociales y con esa tendencia a nivel mundial, todas aquellas quejas o situaciones que se exponen en las redes sociales, puede haber una afectación de imagen, sin embargo, hay que tener claro que, ambas partes deben hablarse, converger, analizarse de una manera integral en la empresa, lo cual fue un poco de lo que mencionó el señor gerente, es un tema más social, más de proximidad digital el tema de las redes sociales y un tema más de oficialidad, para efectos de tener un cumplimiento ante el ente regulador que respalda todo el tema tarifario. Entonces en este momento lo que se está presentando y atacando, es el tema de lo que hay que cumplir con el ente regulador, no menos importante, y que afecte a nivel de imagen el tema de las redes, debe quedar claro, porque si bien es cierto, están intrínsecamente ligados, en este momento uno atiende un tema de regulación y el otro un tema de imagen, que si bien es cierto uno puede afectar el otro, si no hay un adecuado manejo. Pero en ese caso, como bien se ha hecho y se ha visto, por lo menos los que son clientes de la CNFL y los que siguen las redes sociales, siempre hay una contención que a nivel de redes sociales y de cuentas de exposición mediática digital, por llamarlo de alguna manera, obviamente, sí hay una atención en ese tema, debe quedar claro, porque si bien es cierto, se ha tenido un tema regulatorio, también el comentario del señor José Fonseca es muy válido, sin tener que irse al detalle. Ya el gerente general con su gestión, sus equipos y las áreas, tendrá el manejo integral de las quejas sean estas oficiales, como se presentó o bien desde un punto de vista de red social para lograr contener, atender y que ninguna de las dos sea la oficial. Lo que se está viendo por parte de las redes sociales, es que denigren o ataquen el tema de la imagen.

El señor Luis Guillermo Alán, comenta que tiene dos observaciones, una es que básicamente dentro de la documentación indican que, ante la revisión de toda la documentación y la normativa, dicen que, de esa revisión es posible que sea requerida la Asesoría Jurídica Empresarial. Le interesa que se cambie esa palabra de "es posible", ya que es imperativo de que en una revisión de normativa y documentación que se elabore, que se busque, pero para efectos de ya ponerle los puntos sobre las i, debe estar el dictamen y el análisis de la Asesoría Jurídica. Entonces, en cuanto a cambiar la palabra posible, tal vez la ampliación, sí lo tienen en cuenta y todo, pero cuando lo ponen ahí por escrito como "posible", lo están dejando como una alternativa y no debe ser una alternativa, sino debe ser parte del procedimiento y la segunda observación, precisamente se tocó el tema de los canales adecuados, lo cual es

Consejo de Administración

4061008921243

importantísimo de que en toda esa documentación, se tenga efectivamente esa claridad de los canales o sitios oficiales sobre los cuales se deben de presentar las quejas, no solo para cumplir con la ARESEP, sino eventualmente también en relación a los famosos recursos de amparo. Es importante cuando la sala ha sido conteste en el sentido de declarar sin lugar, cuando se han presentado reclamos ante la Sala Constitucional, pero los mismos los dejaron con el vecino, con el amigo y nunca los presentaron en los sitios oficiales, la Sala Constitucional ha dicho la empresa o la institución tiene un sitio oficial, dado al cual atender las quejas, usted nunca lo presentó ahí, entonces declaran sin lugar el recurso de amparo, por lo cual es importante manejar esa claridad.

La señora Elena Amuy, responde que, en el tema de la revisión de carácter legal, tiene toda la razón, en algún momento se puso como posible, porque la dependencia, por el tipo de rol que desempeña, remite los documentos a revisión antes de ser debidamente oficializados, es el Proceso Análisis Administrativo, pero sí se tiene la certeza y la seguridad de que ellos lo van a enviar a revisar e incluso ya a nivel de la Dirección Comercialización, se elevó una consulta a la Asesoría Jurídica Empresarial, precisamente asociada al tema del tiempo en custodia que se deben de mantener los expedientes que se crean producto de la presentación de una inconformidad, eso genera una serie de documentación, informes técnicos, administrativos, incluso legales, para poder darle la debida atención a las inconformidades, entonces se está haciendo la consulta de cuál es el tiempo que se deben custodiar esos expedientes, precisamente para no exponer a la empresa, como muy bien lo señalaba, también ante una posible incapacidad de responder un reclamo que se pueda elevar ante una instancia como la Sala Constitucional. Y sobre el otro punto de los canales y sitios oficiales, precisamente casi que el punto número uno que lleva el procedimiento, ya cuando está entrando en materia, cuando ya ha superado el tema del alcance, el propósito, definiciones y documentación de referencia, se define cuáles son los canales oficiales y los sitios con direcciones oficiales, teléfonos oficiales, para hacer la presentación de la queja o reclamación. Eso está dentro del contenido del procedimiento que se está elaborando, para que quede evidenciado cuál es el camino que debe seguir el usuario o la parte interesada o el cliente para hacer llegar esa inquietud que tiene y poderle responder de una manera ágil y clara.

El señor Guillermo Mena, comenta que por muchos años los buzones en las sucursales han existido hasta el momento, para reclamos, ya eso se va a eliminar y se va a poner un código QR y se le va a explicar al cliente y ahí también es un canal más para que el cliente pueda iniciar un reclamo o una queja, es un valor agregado.

El señor Rayner García, agradece y comenta que, en el tema de la digitalización, que llegue a un recinto, una base de datos en donde se pueda, explotar, analizar y guiar al cliente en su queja, aunque suene feo, pero es que al fin y al cabo es eso. Para lograr, materializar en esos puntos de dolor que puede estar teniendo, ya sea desde

Consejo de Administración

4061008921243

un punto de vista en un medio virtual o digital o bien presencialmente en una agencia, pero sin duda alguna excelente que vayan en esa línea.

Una vez que la Gerencia General y su equipo de trabajo se retira de la sesión, en el seno del órgano colegiado se lee, analiza y discute la propuesta de acuerdo.

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:

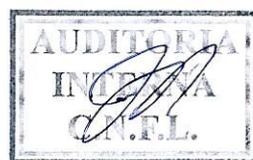
1. En la Sesión Ordinaria Virtual N° 2679 del Consejo de Administración, capítulo III, artículo 2, celebrada el lunes 24 de junio del 2024, se conoció el **"Procedimiento para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes y otras Partes Interesadas del Grupo ICE"**, y se acordó:

I. "Dar por recibido y acoger el "Procedimiento para 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)."



Consejo de Administración

4061008921243

2. Mediante oficio 2001-0818-2024 del 28 de junio del 2024, la Gerencia General puso en conocimiento de la Dirección Comercialización, el acuerdo de Consejo de Administración en el capítulo III, artículo 2 del acta de la Sesión Ordinaria Virtual No. 2679 celebrada el lunes 24 de junio de 2024, remitido mediante oficio del Consejo Directivo del ICE 0012-368-2024, donde se acogió el "Procedimiento para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes y otras Partes Interesadas del Grupo ICE" e instruyó a la Dirección Comercialización la atención de los Por Tanto II y III en coordinación con las dependencias de la empresa que así corresponda. Así como, preparar retroalimentación de la atención brindada a cada punto asignado por medio de un informe que contenga un plan de acción, una presentación y propuesta de acuerdo para remitir al Consejo de Administración.
3. Mediante oficio 4001-0957-2024 del 16 de julio del 2024, la Dirección Comercialización remitió a la Gerencia General, el documento "Informe de atención al oficio 2001-0818-2024 sobre el "Procedimiento para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes y otras Partes Interesadas del Grupo ICE", en el que además del informe supra, se indica que la Unidad Centro de Contacto, será la dependencia interna encargada de la atención de las quejas y reclamaciones. Lo anterior, a fin de ser remitido al Consejo de Administración de la CNFL para su conocimiento y aprobación.
4. Mediante oficio 2001-0946-2024 del 24 de julio del 2024, la Gerencia General aprobó y remitió a la Secretaría del Consejo de Administración de la CNFL, el documento "Informe de atención al oficio 2001-0818-2024 sobre el "Procedimiento para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes y otras Partes Interesadas del Grupo ICE" a fin de ser conocido por el Órgano Colegiado.
5. El documento "Informe de atención al oficio 2001-0818-2024 sobre el "Procedimiento para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes y otras Partes Interesadas del Grupo ICE", presenta el plan de acción que se implementará a nivel de la Dirección Comercialización, que permite actualizar los instrumentos normativos para la gestión de las quejas y atención de reclamaciones de clientes y partes interesadas, así como su comunicación, sensibilización y seguimiento para asegurar el control de calidad del proceso.
6. El artículo 6, inciso oo), del Reglamento Interno del Consejo de Administración de la CNFL establece que es deber de éste: "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 4.**

- I. Dar por recibido y conocido el "Informe de atención al oficio 2001-0818-2024 sobre el "Procedimiento para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes y otras Partes Interesadas del Grupo ICE", remitido por la Gerencia General mediante oficio 2001-0946-2024 de fecha 24 de Julio de 2024.
- II. Instruir a la Gerencia General para que implemente las acciones necesarias que permitan cumplir con lo establecido en el plan de trabajo elaborado por la Dirección Comercialización.
- III. 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.

ARTÍCULO 3. Informe Eficacia Planes de Acción 2023

El señor Rayner García informa que se recibió el oficio de la Gerencia General 2001-0915-2024 de fecha 15 de julio de 2024, en donde se somete a conocimiento del Consejo de Administración el informe Eficacia de los Planes de Acción 2023. Para estos efectos se invitó a la sesión a los señores Luis Fernando Andrés Jácome, gerente general, Vanessa Castro López, jefe de la Dirección Estrategia Empresarial, Gloriela Brenes Redondo, jefe de la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, y Tania Alfaro Ledezma, jefe, Proceso Gestión de Riesgos y Control Interno, para que se refieran al tema.

El señor Luis Fernando Andrés comenta que se presentará el informe de eficacia de los planes de acción del año 2023, realizado por la Dirección de Estrategia, liderada por la señora Vanessa Castro y por parte de Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, a cargo de la señora Gloriela Brenes Redondo.

La señora Vanessa Castro comenta que se realizará la presentación del informe, mediante el cual se muestran los resultados de la verificación que se hizo a la eficacia de los planes de acción de control interno. Como es sabido, todos los años se establecen planes de acción para las medidas de control interno y se va a presentar el resultado y el grado de eficacia que tuvieron esos planes, por lo que cede la palabra a la señora Tania Alfaro jefe, Proceso Gestión de Riesgos y Control Interno para que se refiera al tema.



La señora Tania Alfaro, comenta en detalle el antecedente del tema.

Mediante oficio Consejo Administración 2020-0043-2024 con fecha 13 de febrero, según el capítulo IV artículo 1 del acta de la Sesión Ordinaria Virtual No. 2658, celebrada el lunes 12 de febrero de 2024, que textualmente dice:

ACUERDO 3.

*“III. Instruir a la Gerencia General para que, en la sesión del 4 de marzo de 2024, presente a este Órgano Colegiado la **verificación de la eficacia del Plan de acción 2023**, con la finalidad de tomar las acciones que correspondan”.*

La autoevaluación del año 2022 se aplicó en noviembre del mismo año, al 100% del personal responsable, lo que demuestra el compromiso de quienes colaboraron en cada dependencia evaluada.

Asimismo, los resultados que se presentaron denotaron la madurez del Sistema de Control Interno. Esto se ve reflejado en lo siguiente:

- Se aplicaron un total de 106 autoevaluaciones.
- El valor promedio destacado es de 4,69 en el año 2022.
- Las dependencias muestran resultados relativamente homogéneos y dentro de parámetros de cumplimiento: “satisfactorios 4” y “muy satisfactorios 5”.

Se presenta un gráfico con cada una de las dependencias y el resultado de la autoevaluación, en donde se muestra que todos los resultados son mayores a 4.

Planes de acción de control interno

Por lo anterior, para medir la eficacia de los planes de acción de control interno, se debe aclarar el contexto anterior de los resultados de las autoevaluaciones, ya que son los insumos para establecer los planes de acción y analizar su eficacia.

Se registró un total de 18 planes de acción de control interno, a pesar de tener resultados mayores a 4, lo cual fortalece el ambiente de control interno y hace reflexión por parte de las jefaturas en aquellas preguntas que identificó en las evaluaciones cuyo resultado fue mayor a 4, la ejecución inició a partir del mes de enero del año 2023, distribuidos según cada una de las Direcciones y de la Gerencia General. Por lo tanto, analizando los resultados, se presenta un gráfico, el cual demuestra que los planes fueron formulados con base en los resultados obtenidos de las autoevaluaciones y la experticia de cada dependencia responsable. Quedando así formulados cada uno de los planes de acción para su respectiva ejecución para el año 2023.

De las 18 dependencias que formularon planes de acción de control interno, solo 6 registraron resultados de la autoevaluación de Control Interno menores a 4 (nivel regular). Esto significa que 12 dependencias formularon planes de acción como parte de la mejora continua, ya que tienen resultados mayores a 4.

Eficacia de los planes de acción de control interno 2023

Para medir la eficacia de los planes de acción de control interno, se solicitó a cada responsable de dichos planes, la evidencia que sustenta la ejecución de cada acción planteada, así como la relación con las preguntas de la autoevaluación. Lo anterior, para analizar los componentes que reforzó cada responsable y si el resultado de las acciones colaboró en el logro de las mejoras, para la calidad del funcionamiento del Sistema de Control Interno y con ello lograron alcanzar los objetivos trazados por cada proceso de manera efectiva y con los resultados esperados.

De las 18 dependencias que formularon planes de acción de control interno, se identificó en sus autoevaluaciones 2022, que había preguntas cuyo resultado fue menor al nivel satisfactorio 4, por tanto, dentro del análisis también se estudió si dichas preguntas fueron abordadas dentro de los planes, o bien, qué mecanismos implementaron las dependencias para atenderlas. Lo anterior comentado se muestra en un gráfico, en donde se puede apreciar que las dependencias que obtuvieron preguntas en nivel regular y si consideraron en su mayoría actividades dentro de sus planes de acción, para mejorar los componentes con puntuación más baja y solo ciertos casos no fue de esta forma, pero según evidencia presentada se considerarán para la mejora próximamente.

También se resalta el hecho de que las dependencias reforzaron dentro de sus planes de acción, preguntas en nivel satisfactorio o muy satisfactorio, fortaleciendo el Sistema de Control Interno.

Se presenta en detalle el análisis respectivo de la eficacia, clasificado por direcciones, de los planes de acción 2023, identificando cada proceso con una numeración y el resultado promedio. Asimismo, se presenta y explica el análisis de preguntas en nivel satisfactorio y regular vrs actividades contempladas en planes de acción.

Asimismo, se detallan las acciones ejecutadas por cada proceso, la eficacia obtenida por componente y su resultado.

Gerencia General

De los tres planes de acción identificados, la Gerencia General reportó al cierre 2023 una eficacia de 97%. Esos resultados reflejan el esfuerzo y el compromiso en cuanto a la capacidad de lograr los resultados deseados sobre la mejora en los componentes del Sistema de Control Interno, por medio de sus planes de acción 2023.



Consejo de Administración

4061008921243

Componente de mejora: Ambiente de Control

Acciones realizadas:

- Comunicación efectiva sobre los alcances de CI.
- Estudios integrales de Puestos.
- Análisis de resultados (alternativas outsourcing).
- Rotación de personal

Componente de mejora: Valoración de Riesgos

Acciones realizadas:

- Comunicación sobre el modelo de riesgos.

Componente de mejora: Actividades de control

Acciones realizadas:

- Inventarios, custodia y cuidados hacia los activos.
- Reducción de brechas de conocimiento.

Componente de mejora: Sistemas de Información

Acciones realizadas:

- Oficialización de nuevos controles.
- Controles sobre sistemas de información.
- Depuración de datos a estudios de ingeniería (Priorización)

La eficacia del 97% redundante en que, una de las acciones en materia de sistemas de información del todo no se logró ejecutar, se planificó, se ejecutó, pero quedó pendiente una acción que se programó y se verificó el cumplimiento del seguimiento para este año.

Dirección Comercialización

La Dirección Comercialización reportó al cierre 2023 una eficacia de 100%. Estos resultados reflejan el esfuerzo y el compromiso de la dirección en cuanto a la capacidad de lograr los resultados deseados sobre la mejora en los componentes del Sistema de Control Interno, por medio de su plan de acción 2023.

Componente de mejora: Sistemas de Información

Acciones realizadas:

- Reemplazo de equipo electrónico (solicitud).

Dirección Transformación y Gestión Tecnológica

De los Planes de Acción identificados, la Dirección Transformación y Gestión Tecnológica obtuvo una eficacia de 100%. Estos resultados reflejan el esfuerzo y el compromiso de la dirección en cuanto a la capacidad de lograr los resultados

Consejo de Administración

4061008921243

deseados sobre la mejora en los componentes del Sistema de Control Interno, por medio de sus planes de acción 2023.

Componente de mejora: Ambiente de Control

Acciones realizadas:

- Actualización de Ficha de proceso.
- Identificación de puestos críticos (reorganización de funciones).
- Rotación de puestos.

Componente de mejora: Valoración de Riesgos

Acciones realizadas:

- Modelo de Riesgos (Revaloración de riesgos y controles).
- Ejecución, monitoreo y seguimiento de la valoración de riesgos

Componente de mejora: Actividades de control

Acciones realizadas:

- Uso adecuado de los recursos informáticos (esquema de clasificación y priorización).

Dirección Distribución de la Energía

De los diez planes de acción identificados, la Dirección Distribución de la Energía reportó al cierre 2023 una eficacia de 98%. Estos resultados reflejan el esfuerzo y el compromiso de la dirección en cuanto a la capacidad de lograr los resultados deseados sobre la mejora en los componentes del Sistema de Control Interno, por medio de sus planes de acción 2023.

Componente de mejora: Ambiente de Control

Acciones realizadas:

- Oficialización de puestos.
- Conocimiento y sensibilización sobre CI. (*)
- Reducción de brechas de capacitación.
- Conocimiento y continuidad del negocio.
- Fortalecimiento de identidad empresarial.
- Actualización y oficialización documental.

(*) Faltó evidenciar reuniones mensuales.

Componente de mejora: Valoración de Riesgos

Acciones realizadas:

- Conocimiento y sensibilización en riesgos operativos.
- Actualización de fichas de proceso.
- Conocimiento sobre valoración de riesgos y Plan tratamiento.



Componente de mejora: Actividades de control**Acciones realizadas:**

- Cumplimiento de regulaciones.
- Resguardo de activos y herramientas.
- Garantizar la seguridad de los sistemas.
- Actualización de pólizas de fidelidad
- Control de firma digital.
- Actualización de normativa.
- Control presupuestario de los proyectos.
- Monitoreo de labores, responsables y plazos

Componente de mejora: Sistemas de Información

Acciones realizadas:

- Corrección de inconsistencias.
- Buena administración y gestión documental.
- Respaldo de información.
- Plan de contingencia (riesgos de tecnología críticos).
- Aprovechamiento de datos y sistemas SIMAP y aplicativo SIAP Móvil.

Componente de mejora: Seguimiento

Acciones realizadas:

- Fortalecimiento de CI.

El porcentaje de 98% obedece a que les falto evidenciar la bitácora de reunión en materia de la sensibilización de control interno.

Dirección Estrategia Empresarial**Componente de mejora: Sistemas de Información**

Acciones realizadas:

- Entrega de información en tiempo y forma.
- Garantizar la disponibilidad de la información de forma oportuna.
- Cumplimiento de requerimientos de ARESEP.

Recomendaciones generales

1. Incentivar a las jefaturas para que sensibilicen al personal sobre el cierre de brechas de capacitación en temas del Sistema de Control Interno.
2. Dar seguimiento a las oportunidades de mejora continua, en aquellos componentes del Sistema de Control Interno que muestren debilidad (niveles regulares, menores a 4).

Conclusiones generales

Se logró una eficacia general del 99% de los planes de acción de control interno, ejecutados:

1. De las 18 dependencias que formularon planes de acción de control interno, 6 registraron resultados de la autoevaluación de control interno menores a 4 (nivel regular), lo cual significa que 12 dependencias formularon Planes de Acción como parte de la mejora continua.
2. De la totalidad de dependencias con planes de acción, solamente una de ellas, de la Dirección Distribución de la Energía no logró el 100% de eficacia del plan de acción, debido a la ausencia parcial en una acción de las evidencias, no obstante, obtuvo una eficacia de 98%, con resultado general de su evaluación 4,86 Nivel Satisfactorio.
3. Un 93,8% de las 18 dependencias que formularon planes de acción de control interno, obtuvieron resultado mayor a 4 (satisfactorio o muy satisfactorio) y un 6,2% obtuvieron resultado menor a 4, (nivel regular), en donde un 5,1% fueron contempladas en los 18 planes de acción y el restante se atendió con la gestión operativa.

La señora Tania Alfaro, comenta que para el 2024 se está dando seguimiento a la hora de realizar la autoevaluación, no solamente a las evaluaciones de forma general que dan resultados de 4 y más, sino que se está verificando pregunta por pregunta, de cada una de las dependencias y se ha dado total seguimiento a las preguntas en las cuáles la calificación fue de un 3, se han verificado en los planes de seguimiento de los planes de control interno para el 2024, que esas preguntas queden en los seguimientos y las acciones queden visualizadas dentro de los planes que se están formulando para el 2024, ya se tuvo un primer informe, se está dando seguimiento y verificación a las evidencias que se presentan. La CNFL tiene un sistema robusto en cuanto a la verificación y seguimiento de lo que se indica en las autoevaluaciones y va a seguir siendo más minuciosos en los detalles con la aplicación de la Ley de Control Interno y las leyes conexas que hay que atender y que en los próximos meses se estará trayendo al Consejo de Administración.

El señor Rayner García, comenta que entiende que hay niveles en los planes de acción y hay niveles satisfactorios y regular, imagina que todos esos planes obviamente tienen un programa de trabajo por cada una de las direcciones, se hace un control y seguimiento, pero a veces sale la Auditoría Interna indicando que hay cambio de responsables o de fechas de los programas de trabajo y no son informados, entonces como Consejo de Administración que hay que atender a todas las áreas y luego de ciertas presentaciones en donde vienen planes de trabajo, y responsables y cumplimientos, una de las principales banderas de alerta que nos indican es que no se cumplió con cierto plan de trabajo, no fue satisfactorio o viene



Consejo de Administración

4061008921243

del regular hacia atrás y es por temas de cambio de responsables, por lo anterior, consulta si en ese control y seguimiento en esas direcciones, si en esos planes de trabajo, les sale mucho cambio de responsables o de fecha de finalización, porque lo que quisiera saber es si eso se está conteniendo o si hay un procedimiento formal para poder decir no, ya el responsable no es este, ahora es este otro y las fechas de cumplimiento por equis o ye motivo con justificaciones fehacientes y con argumentos se cambiaron. Porque si se cambiaron nada más porque se dejó de lado y se quiso volver a retomar, eso no le parece que deba tener un cambio de fecha, sino más bien es, entrar a ver qué fue lo que pasó si es la persona que no está funcionando, hay que cambiarla. Entonces tal vez un poco puntual, tal vez como para darse cuenta de eso, porque a veces llega la Auditoría y en ciertos temas de control interno dicen hay este tipo de cambios y a veces la autoevaluación sale bien, pero como se está viendo hay algunos planes muy satisfactorios y nosotros con nivel regular, posiblemente no se va a caer ni en poco satisfactorio, ni en deficiente, pero la intención es lograr una mejora continua.

La señora Tania Alfaro, responde que esa observación se da en valoración de riesgo, en donde esas situaciones se presentan, hay que recordar que la Auditoría, siempre en las evaluaciones, va un año atrás con respecto a lo que ya se va ejecutando o meses atrás, no logra ir totalmente al día con respecto a lo que se va atendiendo y el Consejo es conscientes de los cambios de administración que a nivel gerencial se ha tenido y se ha presentado mucho movimiento a lo interno de las dependencias. Esa situación generó un constante cambio de una jefatura o un departamento que ahora está en otro lado, hay una fluctuación a nivel operativo, se tienen 68 procesos por lo que ese movimiento se vive a nivel de los planes de tratamiento, como de los planes de acción, en donde los responsables se dio toda esa fluctuación de personal, se procedió inmediatamente a hacer todos los movimientos de responsables de avances y de seguimientos, no obstante, uno que otro quedaba por ahí o en la verificación no llegaba el oficio en tiempo al informe, pero sí se le da toda la trazabilidad, como se puede usted observar, a los planes de acción y a los tratamientos, entonces, lo que no queda reflejado en un informe queda reflejado en el siguiente o queda pendiente y así se informa en el siguiente, lo que pasa es que se puede comprender que la Auditoría es totalmente minuciosa. Como se puede observar en el gráfico en verde son resultados mayores a 4, pero, no obstante, hay algunas que están todavía en regular y a las cuales se le da el debido seguimiento, estos sistemas son fluctuantes, no es fijo, es cambiante y por lo tanto, esos cambios son los que mes a mes se le da el debido seguimiento y se informa, se puede comentar, por ejemplo, con los cambios recientes que acaban de suceder en la Dirección Transformación, en esa zona de las direcciones, la Dirección Comercialización también recientemente hubo un cambio y al cual se le da seguimiento, es parte natural de la gestión del cambio.

La señora Vanessa Castro, agrega a la respuesta que acaba de brindar la señora Tania Alfaro, que, en los informes de fin de gestión, cuando sea un cambio de



Consejo de Administración

4061008921243

jefaturas, se incluye un apartado obligatorio, donde el jefe debe declarar todos los temas de Auditoría y de riesgos y de control que tiene a cargo, para que sirva de inducción a la persona que asume el puesto. Es también una forma de verificar esa trazabilidad, porque lo cierto es que hay controles y planes de tratamiento, y recomendaciones de la Auditoría que en el pasado se han quedado huérfanas, porque no se daba el debido traslado de deberes.

El señor Rayner García, agradece todas y cada una de las presentaciones y ratifica el apoyo y respaldo de parte del Consejo de Administración. Asimismo, confirma la gira para el 22 de noviembre a Balsa Inferior, en donde se estará coordinando, de previo cualquier situación logística.

El señor Luis Fernando Andrés, agradece el tiempo, para finalizar informa al Consejo de Administración que: A partir de lunes 23 de setiembre se tendrá la Semana del Trabajador, se les estará haciendo llegar las respectivas invitaciones para que participen, siempre se inicia con una misa que es tradicional y en esta ocasión se van a invitar a algunas personas. La semana previa, posiblemente el miércoles 18 de setiembre fecha a confirmar se llevará a cabo una charla presencial con la Ingeniera Sandra Cauffman, que trabaja en la NASA, va a dar una charla un motivacional a la mujer profesional y principalmente las ingenieras, y a hablar de sus proyectos en la NASA, gracias a una colaboración del Colegio de Ingenieros. También informa que la semana pasado tuvo una reunión con el señor Marco Acuña en la Asamblea Legislativa y con una de las diputadas de la zona, la cual está solicitando al Grupo ICE iluminar la ruta hacia Guápiles, después del túnel Zurquí, se creía que ese sector le correspondía al ICE, pero revisando bien el sistema, el viernes pasado se hizo una gira y para que lo tengan claro hay 19 km después del túnel Zurquí que son áreas de concesión de la CNFL, hasta llegar al Río Sucio, ese sector es del cantón de Vázquez de Coronado. Así que se tendrá que preparar un diseño y presupuesto, el señor Marco Acuña, se comprometió con la diputada de la zona a hacer esa iluminación en el año 2025, así que será un proyecto empresarial que tendrá la CNFL el próximo año que llevar a cabo, por el momento está en una etapa de inicio, se les mantendrá informados del proyecto ya que bastante complicado, son 19 km de extensión, en una zona densamente llena de vegetación y complicada para el proceso de construcción y que posiblemente el proceso de construcción se haga contratado. Pero hay que hacer todo el aprovisionamiento y hay que hacer todos los diseños respectivos.

El Consejo de Administración se da por informado.

Una vez que la Gerencia General y su equipo de trabajo se retira de la sesión, en el seno de este órgano, se da lectura a la propuesta de acuerdo y se realizan observaciones de fondo, como incluir -para lo que corresponda- a la Auditoría Interna en uno de los Por Tantos.



Consejo de Administración

4061008921243

El señor José Fonseca, tal y como lo indicó en el inicio de la sesión reitera su abstención de participar y votar del tema, debido a un conflicto de interés.

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

Considerando que:

1. Mediante el oficio 2020-0043-2024 del Consejo de Administración, con fecha 13 de febrero 2024, comunica el acuerdo emitido en la Sesión Extraordinaria Virtual No. 2658, celebrada el 12 de febrero del 2024, donde se informa el siguiente punto del acuerdo:

Acuerdo 3.

- III. ***Instruir a la Gerencia General para que, en la sesión del 4 de marzo de 2024, presente a este Órgano Colegiado la verificación de la eficacia del plan de acción 2023, con la finalidad de tomar las acciones que correspondan***".
2. Con base en lo anterior, la Gerencia General instruyó a la Dirección de Estrategia Empresarial, para realizar las gestiones necesarias para dar cumplimiento al acuerdo citado.
3. Mediante oficio 7500-0236-2024 del 8 de julio de 2024, la Dirección de Estrategia Empresarial remitió a la Gerencia General, el documento final denominado: "Verificación de la Eficacia de los Planes de Acción de Control Interno 2023" para su conocimiento y remitir al Consejo de Administración.
4. Mediante oficio 2001-0915-2024 del 15 de julio de 2024, la Gerencia General avaló y remitió a la Secretaría del Consejo de Administración, el documento final denominado: "Verificación de la Eficacia de los Planes de Acción de Control Interno 2023".
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".

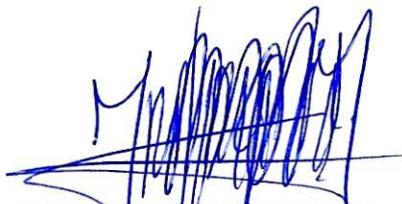


POR TANTO, EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN ACUERDA:

ACUERDO 5.

- I. Dar por recibido y conocido el documento final denominado: “Verificación de la Eficacia de los Planes de Acción de Control Interno 2023”, presentado por la Administración en la presente sesión.
- II. Instruir a la Secretaría del Consejo de Administración para que comunique este acuerdo a la Gerencia General para su conocimiento y atención, así como a la Auditoría Interna para lo que corresponda.
ACUERDO FIRME.

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



Ing. Rayner García Villalobos
Presidente



Ing. Heylen Villalta Maietta
Secretaria