

## INDICE

### ACTA SESIÓN ORDINARIA N°2367

*Miércoles 15 de diciembre del 2021*

<b>CAPÍTULO I</b>	<b>APROBACIÓN DEL ACTA</b>
1°	Aprobación del acta de la sesión ordinaria N°2366 del 8 de diciembre del 2021.
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>ASUNTOS DE LA GERENCIA GENERAL</b>
2°	Incidencias con los servicios ERP. Informe trimestral.
3°	Sistema de Planificación de Recursos Empresariales. Informe de avance.
4°	Evaluación del cumplimiento de metas del Plan de Aseguramiento de Ingresos. AU-185-2021. Informe de acciones y medidas adoptadas para atender desviaciones en comercialización de nuevos servicios.
5°	Estados Financieros de la Empresa a noviembre del 2021. Aval para la declaratoria de confidencialidad.
6°	Contraloría General de la República Oficio N°21404 DFOE-CAP-0006-2021. Capacidad de Gestión Institucional.
7°	Temas estratégicos.
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>ASUNTOS DE JUNTA DIRECTIVA</b>
8°	Metodología corporativa para la formulación de precios de productos y servicios no regulados del Grupo ICE. Confidencial. ICE Consejo Directivo 6489 0012-879-2021.
9°	Comités de Apoyo de la Junta Directiva. Informe de implementación.
10°	Propuesta para la incorporación del proceso de Planificación Estratégica Empresarial y Desarrollo e Implementación del Plan Estratégico 2022-2025.
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>COMENTARIOS Y PROPOSICIONES</b>
11°	Contraloría General de la República. Oficio N°12874 DFOE-CAP-0579 Seguimiento gestión pública medidas tomadas por instituciones ante derogatoria de Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información. Marco de Gestión de Tecnologías de Información.
12°	Dirección Jurídica y Regulatoria. Medida cautelar de carácter provisionalísima.

### ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA N°2367

Previo a iniciar la sesión, la Presidenta de la Junta Directiva, señora Laura María Paniagua Solís, y la Secretaria, señora Ligia Conejo Monge, hacen constar que dicha sesión se realizará mediante la utilización de la plataforma tecnológica Zoom, la cual permite cumplir con las condiciones esenciales de simultaneidad, interactividad e integralidad en la comunicación de todos los participantes. Lo anterior en acatamiento de lo que establece la Directriz DPJ-001-



2020 de la Dirección Registro de Personas Jurídicas sobre la celebración de asambleas y sesiones de junta directiva.

Celebrada por la Junta Directiva de Radiográfica Costarricense, Sociedad Anónima, de forma virtual, a partir de las diecisiete horas del miércoles quince de diciembre del año dos mil veintiuno. Presentes: la Presidenta, señora Laura María Paniagua Solís; el Vicepresidente, señor Gustavo Adolfo Valverde Mora; el Secretario, señor Rodolfo Enrique Corrales Herrera; el Tesorero, señor Erick Mauricio Brenes Mata; y la Vocal, señora Ileana María Camacho Rodríguez.

Por RACSA: el Gerente General a.i., señor Gerson Espinoza Monge; la Directora Administrativa, señora Anabel Calderón Sibaja; el Director Comercial, señor Marco Meza Altamirano; la Directora de Producto y Proyectos a.i., señora Heleine Mc Lean Gayle; y la Directora Jurídica y Regulatoria, señora Ana Catalina Arias Gómez.

## **CAPÍTULO I APROBACIÓN DEL ACTA**

### **Artículo 1º Aprobación del acta de la sesión ordinaria N°2366 del 8 de diciembre del 2021:**

La Presidenta, la señora Laura María Paniagua Solís, inicia la sesión y explica que en el marco de lo que dispone el Reglamento de este órgano colegiado se realiza la sesión bajo la modalidad virtual.

De seguido, somete a aprobación el acta de la sesión ordinaria N°2366 del 8 de diciembre del 2021.

El Vicepresidente, señor Gustavo Adolfo Valverde Mora, se abstiene de la aprobación del acta debido a que no participó en la misma.

La Junta Directiva se manifiesta conforme con el contenido del acta y la da por aprobada.

## **CAPÍTULO II ASUNTOS DE LA GERENCIA GENERAL**

### **Artículo 2º Incidencias con los servicios ERP. Informe trimestral:**

La Presidenta, señora Laura María Paniagua Solís, comenta que conforme al seguimiento que se le ha venido dando a este tema, según consta en las sesiones: N°2255, N°2257, N°2260, N°2263, N°2264, N°2265, N°2267, N°2272, N°2275, N°2277, N°2278, N°2281, N°2287, N°2290, N°2295, N°2299, N°2305, N°2307, N°2308, N°2311, N°2313, N°2316, N°2321, N°2323, N°2335 y N°2352, la Gerencia General mediante la nota de referencia: GG-1967-2021 del 10 de diciembre 2021, presenta el informe trimestral sobre las incidencias con los servicios ERP que se brinda a través del modelo de negocio de asociaciones empresariales.

La Junta Directiva basada en la documentación aportada por la Administración señala que esta gestión responde a un informe de seguimiento trimestral del servicio ERP que se brinda a través del modelo de negocio de asociaciones empresariales y corresponde al período de setiembre a noviembre del 2021.



La presentación en powerpoint aportada, resalta que la comercialización del servicio ERP a través de este modelo de negocio se encuentra suspendida. Asimismo, el informe presenta de forma resumida el estado de los clientes actuales, desde el punto de vista de la fecha de inicio de la facturación, el monto del Set-up, el ingreso mensual, la vigencia del contrato, la fecha de finalización y el estado actual.

Igualmente, se indica que para la última semana de enero del 2022 se aplicará una nueva encuesta de satisfacción, con la finalidad de conocer la percepción de los cambios realizados en el servicio.

Desde el punto de vista financiero, la Administración señala que actualmente se encuentra en proceso de actualización, cuyo resultado se estará presentando ante este órgano colegiado en el próximo informe con corte al mes marzo.

Desde la gestión operativa del servicio, el informe presenta el dato histórico de los incidentes por cliente y por mes, así como la tendencia del comportamiento del servicio. Como hecho relevante señala que se mantiene el cumplimiento del 100% de los SLA's para el período 2021. El informe expone la clasificación de los incidentes por categoría, en donde: aplicación, datos, interfaces y bases de datos, representan el mayor porcentaje de afectaciones reportadas durante el último trimestre.

En cuanto a la gestión a nivel de socio comercial, el informe indica que durante el último trimestre no se han activado procedimientos por incumplimientos de los SLA's por parte del socio. La Administración cuenta con una actualización de los costos incrementales del servicio y de flujos de efectivo, que se encuentran en valoración, así como la ampliación del servicio a ICODER por un plazo de doce meses adicionales.

La Junta Directiva da por recibido el informe.

**Artículo 3º      Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (Talento Humano – Costeo).  
Informe de avance:**

La Presidenta, señora Laura María Paniagua Solís, comenta que conforme a lo dispuesto en las sesiones: N°2311 del 3 de marzo del 2021, N°2314 del 24 de marzo del 2021, N°2324 del 10 de mayo del 2021, N°2335 del 7 de julio del 2021, N°2338 del 21 de julio del 2021 y N°2341 del 4 de agosto del 2021, la Gerencia General mediante el oficio de referencia GG-1964-2021 del 10 de diciembre del 2021, presenta el primer informe trimestral del proceso de implementación del Sistema de Planificación de Recursos ERP en la Empresa.

La Junta Directiva señala que el objetivo de esta gestión es presentar las acciones que se han ejecutado para la implementación de este proyecto con corte al mes de diciembre del 2021. La presentación en powerpoint explica: los antecedentes del Proyecto ERP Talento Humano - Costeo, la descripción y clasificación del perfil del proyecto, con su plan de gestión, la designación del equipo de trabajo y los roles, el lanzamiento y el nivel de cumplimiento de cada una de las actividades según el cronograma.

Resalta del informe el proceso de comunicación interna y el plan de gestión de cambio y las tareas a seguir para la actualización del cronograma, el desarrollo del cartel para el proceso



de contratación del especialista del ERP y los talleres para cada módulo, para el desarrollo de los flujos de proceso.

La Junta Directiva agradece el informe y lo da por recibido.

**Artículo 4°**     **Evaluación del cumplimiento de metas del Plan de Aseguramiento de Ingresos. AU-185-2021. Informe de acciones y medidas adoptadas para atender desviaciones en comercialización de nuevos servicios:**

La Presidenta, señora Laura María Paniagua Solís, comenta que la Gerencia General en cumplimiento al acuerdo tomado en la sesión N°2358 del 3 de noviembre del 2021, mediante el oficio de referencia GG-1946-2021 del 9 de diciembre del 2021, presenta el informe de acciones y medidas adoptadas por la Administración para atender las desviaciones en la comercialización de nuevos servicios, en los rubros denominados: Directos para el Trabajador, Plan Movilidad Laboral, Provisión de Vacaciones, Capacitación y Participaciones en Asociaciones Empresariales; con el propósito de atender el servicio preventivo presentado por la Auditoría Interna, denominado: “Evaluación del cumplimiento de metas del Plan de Aseguramiento de Ingresos. AU-185-2021.”

Ingresan a la sesión de forma virtual, el Gerente General a.i., señor Gerson Espinoza Monge, la Directora Administrativa, señora Anabel Calderón Sibaja, el Director Comercial, el señor Marco Meza Altamirano y la Directora de Producto y Proyectos a.i., la señora Heleine Mc Lean Gayle, quienes explican que con el objetivo de atender el servicio preventivo presentado por la Auditoría Interna, se constituyó un equipo multidisciplinario para analizar las acciones adoptadas por la Administración, lo que permitió analizar el comportamiento de las líneas: a) Directos para el trabajador, b) Plan de Movilidad Laboral, c) Provisiones de Vacaciones, d) Capacitación, y e) Participación en Asociaciones Empresariales desde el punto de vista de aquellas que tienen una participación menor al 50%, las que se encuentran en la fase de operación, las futuras asociaciones, el inventario de capacidades, los proyectos con recursos propios y la comercialización de nuevos productos.

La Junta Directiva instruye a la Secretaría de la Junta Directiva a trasladar el informe presentado por la Administración a la Auditoría Interna en atención al servicio preventivo de referencia AU-185-2021. Asimismo, instruye a la Gerencia General a mantener vigilancia permanente sobre el comportamiento de las líneas y ante eventuales desviaciones justificar en debida forma y alertar de manera oportuna.

**Artículo 5°**     **Estados Financieros de la Empresa a Noviembre del 2021. Aval para la declaratoria de confidencialidad:**

Confidencialidad otorgada por el Consejo Directivo del ICE en el artículo 3 Capítulo II de la sesión 6494 del 11 de enero del 2022, según oficio 0012-011-2021, por un plazo de cuatro años, visto en la sesión de Junta Directiva N°2370 artículo 12 del 19 de enero del 2022.

**Artículo 6°** **Contraloría General de la República Oficio N°21404 DFOE-CAP-0006-2021. Capacidad de Gestión Institucional:**

La Presidenta, señora Laura María Paniagua Solís, comenta que la Gerencia General mediante el oficio de referencia GG-1963-2021 del 10 de diciembre del 2021, remite a conocimiento de la Junta Directiva el oficio de la Contraloría General de la República N°21404 DFOE-CAP-0006-2021 relacionado con el Informe sobre la capacidad de gestión institucional.

La Junta Directiva considerando el dimensionamiento y alcance del informe emitido por el Ente Contralor, instruye a la Gerencia General para que valore la posibilidad de adoptar las mejores prácticas para la gestión de los resultados, de los riesgos, de calidad y de control interno, que permita el fortalecimiento de la capacidad de gestión institucional en procura de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y generar valor público mediante el desempeño eficiente y eficaz.

**Artículo 7°** **Temas estratégicos:**

La Presidenta, señora Laura María Paniagua Solís, comenta que en esta oportunidad la Administración no tiene asuntos para discutir.

### **CAPÍTULO III ASUNTOS DE LA JUNTA DIRECTIVA**

**Artículo 8°** **Metodología corporativa para la formulación de precios de productos y servicios no regulados del Grupo ICE. Confidencial. ICE Consejo Directivo 6489 0012 879 2021:**

Confidencialidad otorgada por el Consejo Directivo del ICE en el artículo 3 Capítulo II de la sesión 6487 del 16 de noviembre del 2021, según oficio 0012-879-2021.

**Artículo 9°** **Comités de Apoyo de la Junta Directiva. Informe de implementación.:**

La Presidenta, la señora Laura María Paniagua Solís, somete a discusión de la Junta Directiva el informe de la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, referencia JD-OCGC-062-2021 del 10 de diciembre del 2021, mediante el cual presenta un informe de avance del proceso de reclutamiento de los miembros externos de los Comités de Apoyo de la Junta Directiva.

La Junta Directiva señala que el Oficial de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, a través de su informe explica las acciones y situación actual para operacionalizar a la mayor brevedad el Comité de Gestión Financiera Estratégica y el Comité de Innovación y Estrategia.

Del informe se destaca el avance en el proceso de selección y reclutamiento de los miembros externos de los Comités de Apoyo de la Junta Directiva, en el marco de lo que establece el Código de Gobierno Corporativo, el resultado obtenido de la invitación pública, en donde se cuenta con un candidato de perfil financiero para integrar el Comité de Gestión Financiera Estratégica.

Como un hecho relevante señala la dificultad de identificar recursos externos y la acción para valorar el banco de funcionarios ICE que cumplen con el perfil, donde únicamente se cuenta con un interesado en participar en el Comité de Innovación y Estrategia, con un perfil en

tecnologías de información, para lo cual se ha solicitado criterio jurídico para valorar el conflicto de interés y en enero 2022, realizar las entrevistas por competencias y someter a valoración y aprobación la propuesta de integración de al menos dos Comité de Apoyo a la Junta Directiva.

Finalmente, el informe como consideraciones señala que, es conveniente mantener la publicación de manera permanente para la conformación del registro de elegibles de los miembros externos de los Comités de Apoyo, a través de las redes sociales y páginas empresariales y recomienda valorar la posibilidad de ampliar la lista de elegibles del ICE con candidatos del sector electricidad.

La Junta Directiva señala que el plazo para concluir las acciones está programado para enero 2022, por lo que resuelve dar por conocido el informe e instruir al Oficial de Cumplimiento de Gobierno Corporativo que los mantenga informados sobre el avance de este tema.

**Artículo 10° Propuesta para la incorporación del proceso de Planificación Estratégica Empresarial y Desarrollo e Implementación del Plan Estratégico 2022-2025:**

La Presidenta, la señora Laura María Paniagua Solís, comenta que en la sesión N°2358 del 3 de noviembre del 2021, se aprueba una propuesta de plan de trabajo para el desarrollo e implementación del planteamiento estratégico de la Empresa para el período 2022-2025, que considera la integración de Gobierno Corporativo y la Estrategia Empresarial; no obstante, por razones de control interno, propone a la Junta Directiva realizar un ajuste parcial a la propuesta, que permita establecer claramente la responsabilidad, de conformidad con el ordenamiento jurídico que le aplica a la Empresa, de manera tal que las actividades relacionadas con Gobierno Corporativo queden bajo la responsabilidad de la Secretaría y lo relativo a Estrategia Empresarial funcione independientemente, que permita la rendición de cuentas objetiva y transparente.

La Directora Jurídica y Regulatoria, señora Ana Catalina Arias Gómez, interviene para explicar que por un tema de control interno, es conveniente separar las funciones de gobierno corporativo de la estrategia, para garantizar la efectiva y transparente rendición de cuentas.

**La Junta Directiva una vez analizado el tema resuelve:**

**Considerando que:**

- a) **En el artículo 5° de la sesión ordinaria N°2352 del 29 de setiembre del 2021, la Junta Directiva acuerda asumir el proceso de formulación estratégica de la Empresa, en el marco de lo que establece el Código de Gobierno Corporativo, designando al señor Carlos Rojas Gallardo como responsable del proceso de planificación estratégica empresarial, instruyéndole a presentar en un plazo de dos semanas una propuesta de plan de trabajo para el desarrollo e implementación del planteamiento estratégico de la Empresa.**
- b) **En el artículo 9° de la sesión ordinaria N°2358 del 3 de noviembre del 2021 se aprueba la propuesta de plan de trabajo presentada por el Ing. Carlos Rojas Gallardo para el desarrollo e implementación del planteamiento estratégico de**

RACSA para los próximos años, el cual contempla el diagnóstico, los recursos, organización, cronograma, otros, a fin de asegurar la gobernanza y continuidad del proceso de planificación estratégica, lo cual considera el Gobierno Corporativo y la Estrategia Empresarial, con base en el documento de “Perfiles Propuestos para el Proceso de Planificación Estratégica”.

- c) El proceso de valoración de la estructura de gobernanza requiere un ajuste, en donde las actividades relacionadas con gobierno corporativo deben estar bajo la responsabilidad de la Secretaría de la Junta Directiva y los procesos asociados a Planificación Estratégica Empresarial dependerán directamente de la Junta Directiva, liderados por el Ing. Carlos Rojas Gallardo y el equipo de trabajo integrado hasta la fecha, para garantizar la adecuada rendición de cuentas.
- d) El proceso de planificación estratégica es un tema de relevancia empresarial y tiene un plazo perentorio para su implementación, resulta razonable la declaratoria en firme de este acuerdo.

Por tanto, acuerda:

- 1) Instruir al señor Carlos Rojas Gallardo, para que presente a la mayor brevedad una modificación parcial a la propuesta de plan de trabajo aprobada en la sesión N°2358, en lo que respecta al ecosistema de gobierno corporativo y el proceso de planificación estratégica, conforme a lo que se indica en el considerando c) de este acuerdo, en aras de cumplir a cabalidad con los deberes establecidos al Jerarca en materia de control interno y garantizar la rendición de cuentas de manera transparente.
- 2) La implementación de este acuerdo es responsabilidad del señor Rojas Gallardo.  
**ACUERDO FIRME.**

## **CAPÍTULO IV COMENTARIOS Y PROPOSICIONES**

Artículo 11° Contraloría General de la República. Oficio N°12874 DFOE-CAP-0579 Seguimiento gestión pública medidas tomadas por instituciones ante derogatoria de Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información. Marco de Gestión de Tecnologías de Información:

La Presidenta, señora Laura María Paniagua Solís, comenta que este tema se incluye en agenda debido a que existe un plazo perentorio para la aprobación de un instrumento que regule la gestión de las tecnologías de la información en la Empresa antes de que finalice el presente período. En virtud de lo anterior, la Gerencia General, mediante el oficio GG-1971-2021 del 13 de diciembre del 2021, somete a resolución de la Junta Directiva una propuesta del Marco de Gestión de Tecnologías de Información.

La Junta Directiva señala que el objetivo de esta gestión es que la Empresa disponga con un marco de gestión de las tecnologías de información, propuesta que cuenta con el respectivo alineamiento con lo que establece el Código de Gobierno Corporativo.



Comenta que la derogatoria de las normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información por parte del Ente Contralor, así como la emisión de las normas técnicas por parte del MICITT, son la base para la formulación de este instrumento. Resalta del informe las acciones para la revisión permanente del Diario Oficial La Gaceta, el Boletín Informativo de la Contraloría General de la República y la elaboración de un boletín interno para fortalecer el proceso de información de la Empresa.

**La Junta Directiva basada en la documentación aportada y en los argumentos expuestos, resuelve:**

**Considerando que:**

- a) **La Contraloría General de la República, mediante la resolución N° R-DC-17-2020 del 17 de marzo del 2020, derogó las Normas Técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de Información N-2-2007-CO-DFOE (resolución N° R-CO-26-2007 del 7 junio del 2007) las cuales se encuentran vigentes hasta el 31 de diciembre del 2021.**
- b) **La Contraloría General de la República publica en La Gaceta N°62 de fecha 27 de marzo del 2020, la derogatoria de las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información y la responsabilidad para cada institución de declarar, aprobar y divulgar el nuevo Marco de Gestión de TI, el cual viene a sustituir las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N- 2-2007- CODFOE), el cual entrará en vigor a partir del 1° de enero del 2022.**
- c) **Mediante oficio de referencia JD.286.2021 de fecha 15 de junio del 2021, la Junta Directiva instruye a la Gerencia General para que analice lo dispuesto por la Contraloría General de la República sobre la derogatoria de las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información y control de las Tecnologías de Información emitidas por el MICITT. Asimismo, ha indicado la importancia de que la normativa que se emita esté acorde a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo y a la normativa vigente.**
- d) **En atención a lo anterior el Oficial de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, con el apoyo de la Dirección Jurídica y Regulatoria, revisó y ajustó el Marco de Gestión Tecnologías de Información en Radiográfica Costarricense S.A, en concordancia con las buenas prácticas de Gobierno Corporativo y el Código de Gobierno Corporativo de RACSA mediante oficio JD-OCGC-058-2021 del 2 de diciembre del 2021.**
- e) **La Dirección Jurídica y Regulatoria otorgó su visto bueno jurídico mediante oficio DJR-757-2021 del 26 de noviembre del 2021.**
- f) **La Dirección de Gestión de Plataformas en conjunto con el Departamento de Estrategia y Transformación Digital, mediante oficio de referencia DETD-319-2021 del 03 de diciembre del 2021, elevan a conocimiento de la Gerencia General el Marco de Gestión de Tecnologías de Información de RACSA, el cual se encuentra alineado con las Normas Técnicas vigentes y la normativa de Gobierno**



Corporativo de la empresa.

- g) La Gerencia General mediante nota de referencia GG-1971-2021 del 13 de diciembre del 2021 avala y eleva a conocimiento de la Junta Directiva el Marco de Gestión de Tecnologías de Información en Radiográfica Costarricense S.A.
- h) Las Normas Técnicas para la gestión y control de las Tecnologías de Información emitidas por el MICITT, establece que es el máximo jerarca institucional, el responsable del establecimiento del Gobierno Corporativo que apoye y supervise la adecuada implementación de Marco de Gestión de TI y su gestión, por ende es responsabilidad de la Junta Directiva aprobar el Marco de Gestión de Tecnologías de Información en Radiográfica Costarricense S.A.
- i) En razón de la entrada en vigencia de las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N- 2-2007- CODFOE) a partir del 1° de enero del 2022, resulta conveniente y oportuno en firme este acuerdo.

Por tanto, se acuerda:

- 1) Aprobar el Marco de Gestión de Tecnologías de Información en Radiográfica Costarricense S.A, para que se lea de la siguiente manera:

#### OBJETIVO

Establecer el Marco de Gestión de Tecnologías de Información para la empresa, el cual incluye el conjunto de procesos, destinados a gestionar las tecnologías de información.

#### ALCANCE

Tiene un alcance empresarial al fundamentarse en COBIT.

#### ABREVIATURAS

- COBIT: Objetivos de Control para Tecnología de Información y Tecnologías relacionadas.
- RACSA: Radiográfica Costarricense S.A
- TI: Tecnologías de Información.

#### DEFINICIONES

**Gestión de TI:** estructura de relaciones y procesos diseñados y ejecutados para dirigir y controlar la tecnología de información, sus riesgos asociados y su vinculación con las estrategias y objetivos del negocio.

**Gobierno Corporativo:** Un sistema de gestión interna de la empresa el cual define el conjunto de políticas, normas, principios, lineamientos y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno de una empresa, y demás partes interesadas, así como sus respectivas rutinas de gestión en los diversos niveles de mando de la empresa. El Gobierno Corporativo define la manera en que se asigna la



autoridad y se toman las decisiones corporativas.

**Gobierno de TI:** componente del marco de gobierno corporativo a través del cual el Órgano de Dirección y la Gerencia de la entidad o vehículo de administración de recursos de terceros, evalúa, controla y dirige el uso actual y futuro de la tecnología de información, para contribuir con el soporte de las metas estratégicas y el monitoreo en el cumplimiento de los planes.

**Marco de Gestión de TI:** conjunto de procesos, destinados a gestionar las tecnologías de información, que la empresa debe adoptar como referencia para la gestión integral de sus riesgos tecnológicos, considerando su naturaleza, complejidad, modelo de negocio, volumen de operaciones, criticidad de sus procesos y la dependencia tecnológica que éstas tienen en procesos de TI.

## **RESPONSABILIDAD**

### **Junta Directiva:**

Aprobar el Marco de Gestión de Tecnologías de Información y sus futuras modificaciones. Dirigir la gestión empresarial conforme al Marco de Gestión de Tecnologías de Información aprobado.

### **Comité de Riesgo y Tecnología:**

Revisar y brindar el visto bueno al Reglamento Interno de Gestión de Tecnologías de Información conforme a lo estipulado en el Código de Gobierno Corporativo.

### **Proceso Planificación Estratégica/Junta Directiva:**

Generar las recomendaciones que procedan en atención al marco de acción para la gestión de las tecnologías de información, así como el marco de gobernanza tecnológica. Lo anterior en claro alineamiento con la visión estratégica de la empresa.

### **Gerencia General:**

Implementar el Reglamento Interno de Gestión de Tecnologías de Información dentro de la Empresa.

Velar por el cumplimiento del Marco de Gestión de Tecnologías de Información en RACSA Realizar los informes de seguimiento y gestión y remitirlos a la Junta Directiva y los comités de apoyo cuando así se establezca.

### **Dirección Jurídica y Regulatoria:**

Brindar la asesoría jurídica que requiera la empresa durante la implementación del presente reglamento

### **Comité de Tecnologías de Información:**



Revisar anualmente el Reglamento Interno de Gestión de Tecnologías de Información y proponer mejoras o ajustes al mismo en caso de requerirlo.

Proponer el Plan Correctivo-Preventivo derivado de la auditoría y supervisión externa de la gestión de TI y dar seguimiento a las acciones contenidas en el plan propuesto.

#### **Dirección de Gestión de Plataformas:**

Definir el enfoque, los roles y las responsabilidades dentro de la estructura organizativa relativa a TI.

Definir el alcance y las capacidades de las inversiones de TI para cumplir con los requerimientos del negocio.

Proveer y mantener debidamente actualizado el inventario de sistemas y aplicaciones con los que cuenta la organización y tenerlos clasificados en la Arquitectura de Información.

Establecer y mantener una estructura óptima de enlace, comunicación y coordinación entre el negocio y las funciones de TI dentro y fuera de la empresa.

#### **Departamento de Estrategia y Transformación Digital:**

Realizar el monitoreo y evaluación de desempeño de la gestión, a partir de las mediciones de los indicadores de los procesos.

Analizar y aprobar la inclusión, modificación y control de cambios que se realicen a los procesos.

Velar por que el presente proceso se ajuste al formato y estructura propia de las guías, de acuerdo con la Guía para la Estructura y Contenido de los Documentos aprobada.

Custodiar la última versión oficial aprobada del documento e incluirla en el repositorio del sistema de gestión.

#### **REFERENCIAS**

- APO01 Gestionar el Marco de Gestión de TI. COBIT 2019.
- JD-OD-001 Código de Gobierno Corporativo.
- SUGEF 14-17 Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información. Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información MICITT.

#### **LINEAMIENTOS**

Cada proceso deberá contar con su respectivo documento siguiendo la estructura empresarial definida, la cual contempla:

**Objetivo.**

**Alcance.**

**Abreviaturas.**

**Definiciones.**

**Responsabilidades.**

**Referencias.**

**Ficha del proceso. Lineamientos.**

**Descripción de los procedimientos. Diagramas de flujo.**



Anexos.

## MARCO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

El siguiente marco describe cada uno de los procesos, así como sus responsables.

### Evaluar, Dirigir y Monitorear

La Junta Directiva evalúa las opciones estratégicas, guía a la alta Gerencia General con respecto a las opciones estratégicas elegidas y monitorea el logro de la estrategia.

### Asegurar el Establecimiento y Mantenimiento del Marco de Gobierno

**Descripción:** Proporcionar un enfoque consistente, integrado y alineado con el alcance del gobierno de la organización, de forma que se garantice que las decisiones se han adoptado en línea con la estrategia y objetivos de la empresa, se ajustan con la supervisión de los procesos de manera efectiva y transparente y con el cumplimiento de los requerimientos regulatorios y legales según las disposiciones de la Junta Directiva de RACSA.

**Documento:** Proceso EDM01 - Asegurar el Establecimiento y Mantenimiento del Marco de

**Referencia de Gobierno.**

**Responsable:** Proceso Planificación Estratégica / Junta Directiva. Comité de Riesgo y Tecnología / Junta Directiva.

### Asegurar la Obtención de Beneficios

**Descripción:** Asegurar un uso óptimo de las iniciativas, servicios y activos disponibles; una entrega eficiente de los servicios y soluciones y una visión confiable y precisa de los costos y de los beneficios probables de manera que las necesidades de la empresa sean satisfechas efectiva y eficientemente.

**Documento:** Proceso EDM02 - Asegurar la Entrega de Beneficios.

**Responsable:** Comité de Riesgo y Tecnología / Junta Directiva.

### Asegurar la Optimización del Riesgo

**Descripción:** Asegurar que el apetito y la tolerancia al riesgo de la organización, sean entendidos, articulados y comunicados de conformidad con la norma; y que el impacto de los riesgos para el valor de la organización se identifique, se gestione y su potencial incumplimiento se reduzca al mínimo aceptable.

**Documento:** Proceso EDM03 - Asegurar la Optimización del Riesgo.

**Responsable:** Comité de Riesgo y Tecnología / Junta Directiva.



### **Asegurar la Optimización de Recursos**

**Descripción:** Asegurar que las necesidades de recursos de la organización (personas, procesos y tecnologías) sean cubiertas de un modo óptimo y preciso, de forma que estén disponibles para soportar eficazmente los objetivos estratégicos, ya que con ello se incrementa la probabilidad de la obtención de beneficios y la preparación de la empresa para cambios futuros.

**Documento:** Proceso EDM04 - Asegurar la Optimización de los Recursos.

**Responsable:** Proceso Planificación Estratégica / Junta Directiva. Comité de Riesgo y Tecnología.

### **Asegurar el Compromiso de las Partes Interesadas**

**Descripción:** Asegurar que la comunicación con las partes interesadas sea efectiva y oportuna y que se establezca una base para la elaboración de informes con el fin de aumentar el desempeño, identificar las áreas susceptibles de mejora y confirmar que las estrategias y los objetivos relacionados concuerdan con la estrategia empresarial y corporativa.

**Documento:** Proceso EDM05 - Asegurar la Transparencia a las Partes Interesadas.

**Responsable:** Proceso Planificación Estratégica/ Junta Directiva. Comité de Riesgo y Tecnología / Junta Directiva.

### **Alinear, Planificar y Organizar**

Aborda la organización general, estrategia y actividades de apoyo para la información y la Tecnología.

### **Gestionar el Marco de Gestión de TI**

**Descripción:**

Implementar un enfoque de gestión consistente que permita se alcancen los requisitos de gobierno empresarial, con cobertura de componentes de gobierno, como los procesos de gestión, las estructuras organizativas, los roles y las responsabilidades, las actividades confiables y repetibles, los elementos de información, las políticas y procedimientos, las habilidades y las competencias, la cultura y el comportamiento, y los servicios, infraestructura y aplicaciones.

**Documento:** Proceso APO01 - Gestionar el Marco de Gestión de TI.

**Responsable:** Gerencia General.

### **Gestionar la Estrategia**



**Descripción:** Proporcionar una visión holística del negocio actual y del entorno empresarial, la dirección futura, y las iniciativas necesarias mediante la planeación de la estrategia empresarial, aprovechando los componentes de la estructura interna que permitan una respuesta ágil, confiable y eficiente a los objetivos estratégicos.

**Documento:** Proceso EM01.01 - Gestionar la Estrategia Empresarial.

**Responsable:** Proceso Planificación Estratégica/ Junta Directiva. Comité de Innovación y Estrategia / Junta Directiva.

### **Gestionar la Arquitectura Empresarial**

**Descripción:** Establecer los lineamientos de una arquitectura empresarial para RACSA, compuesta por los procesos de negocio, de información, de datos, de aplicaciones y las capas de la arquitectura tecnológica alineada a la estrategia empresarial y de TI, aprovechando el vínculo para estos componentes.

**Documento:** Proceso APO03 - Gestionar la Arquitectura Empresarial.

**Responsable:** Proceso Planificación Estratégica/ Junta Directiva.

### **Gestionar la Innovación**

**Descripción:** Canalizar las ideas innovadoras de la organización y convertirlas en productos que puedan mejorar la oferta comercial. Encargándose de la gestión de la innovación, invención, creación o búsqueda de nuevas alternativas de productos y servicios que RACSA pueda brindar a sus clientes.

**Documento:** Proceso MIS09 - Innovación.

**Responsable:** Departamento de Gestión de la Innovación.

### **Gestionar el Portafolio**

**Descripción:** Definir y estructurar la gestión de las operaciones esenciales y procesos principales del ciclo de vida del producto para satisfacer la demanda del mercado y las expectativas de los clientes.

**Documento:** Proceso MIS03.01 - Planeación del Ciclo de Vida Del Producto.

**Responsables:** Departamento de Portafolio.

### **Gestionar el Presupuesto y los Costos**

**Descripción:** Definir los lineamientos y procedimientos para ejecutar en su totalidad el ciclo de vida del presupuesto, el cual incluye la planificación, formulación, aprobación,



ejecución, control y evaluación del presupuesto que conlleva la preparación de informes a las partes interesadas.

Documento: Proceso SOP11 - Gestión Del Presupuesto.

Responsable: Departamento de Control de Gestión y Presupuesto.

### Gestionar los Recursos Humanos

**Descripción:** Definir los lineamientos y procedimientos para la Gestión del Talento Humano y la Cultura incluyendo controles, herramientas, estrategias que permitan el cumplimiento de las necesidades de dicho proceso dentro de la organización.

Documento: Proceso SOP04 - Gestión del Talento Humano y Cultura.

Responsable: Departamento de Talento Humano y Cultura.

### Gestionar las Relaciones

**Descripción:** Gestionar las relaciones que surjan entre el negocio y TI formal y transparentemente, enfocándolas hacia el objetivo común de obtener resultados empresariales exitosos, apoyando en consecuencia los objetivos estratégicos y actuando dentro de las restricciones presupuestarias y los riesgos tolerables. Se fundamenta la relación en la confianza mutua, mediante terminología entendible y asumiendo la propiedad y responsabilidad en las decisiones claves.

Documento: Proceso APO08 Gestionar las relaciones.

Responsables: Departamento de Soporte Operativo de Servicios y Clientes.

Departamento de Estrategia y Transformación Digital.

### Gestionar los Acuerdos de Servicio

**Descripción:** Alinear los servicios basados en TI y sus niveles de prestación de conformidad con las necesidades y expectativas de la empresa, incluyendo elementos como: la identificación, especificación, diseño, publicación, acuerdo y supervisión de los servicios de TI, además de los niveles de prestación de estos e indicadores de rendimiento.

Documento: Proceso APO09 - Gestionar los Acuerdos de Servicio.

Responsables: Departamento de Soporte Operativo de Servicios y Clientes.  
Departamento de Alistamiento.

### Gestionar los Proveedores

**Descripción:** Gestionar las actividades relacionadas con los Proveedores, a fin de que se cumplan con los puntos establecidos y necesarios para llevar a cabo la correcta



ejecución de los procesos previamente establecidos.

Documento: Proceso SOP09.02 - Gestión de Proveedores.

Responsables: Departamento de Proveeduría.

### **Gestionar la Calidad**

**Descripción:** Definir y comunicar los requisitos de calidad que deben observarse en los procesos, procedimientos y resultados relacionados de la organización, incluyendo controles, vigilancia constante y el uso de prácticas probadas y estándares de mejora continua y esfuerzos de eficiencia.

Describir y establecer las directrices para determinar, implementar y revisar las acciones de mejora (acciones preventivas, correctivas y oportunidad de mejora de los procesos) con el fin de cerrar las brechas identificadas, ya sea con la implementación de un nuevo proceso o la modificación de uno existente.

**Documento:**  
Proceso EM02.02 Gestión y Mejora de Procesos.

**Responsable:** Departamento de Soporte Operativo de Servicios y Clientes.  
Departamento de Estrategia y Transformación Digital.

### **Gestionar el Riesgo**

**Descripción:** Identificar, evaluar y reducir los riesgos relacionados con TI de forma continua, dentro de niveles de tolerancia establecidos por la Junta Directiva de la empresa. Integrar la gestión de riesgos relacionados con TI con la gestión de riesgos empresarial.

Documento: Proceso SOP12 - Asegurar la Optimización del Riesgo

Responsables: Departamento de Soporte Operativo de Servicios y Clientes.  
Departamento de Riesgo y Cumplimiento.

### **Gestionar la Seguridad**

**Descripción:** Definir, operar y supervisar un sistema para la gestión de la seguridad de la información relacionado con la organización, que contemple controles y vigilancia constante que permita garantizar que la información está debidamente protegida y a través de un proceso de mejora continua se logre un nivel aceptable del riesgo, de acuerdo con el modelo y objetivos de la organización empresarial.

Documento: Proceso APO13 - Gestionar la Seguridad.

Responsable: Departamento de Estrategia y Transformación Digital.

Departamento de Continuidad del Negocio.



### **Gestionar los Datos**

**Descripción:** Lograr y mantener la gestión eficaz de los activos de datos de la empresa durante todo el ciclo de vida de los datos, desde la creación hasta su entrega, mantenimiento y archivo.

**Documento:** Proceso APO14 – Gestionar los Datos

**Responsable:** Departamento de Estrategia y Transformación Digital. Construir, Adquirir e Implementar

Se encarga de la definición, adquisición e implementación de soluciones y su integración en los procesos de negocio.

### **Gestionar de Programas**

**Descripción:** Gestionar todos los despliegues de servicios del portafolio de RACSA de forma coordinada y en línea con la estrategia corporativa del Grupo ICE. Iniciar, planificar, controlar y ejecutar el despliegue de servicios y cerrarlos con una revisión post-implementación entregando valor a todas las partes interesadas del negocio de acuerdo con los objetivos de la organización.

**Documento:** Proceso MIS05 Gestionar los Programas y Proyectos.

**Responsable:** Departamento de Despliegue de Servicios. Gestionar la Definición de

### **Requisitos**

**Descripción:** Identificar soluciones y analizar requerimientos antes de la adquisición o implementación de estos, para asegurar que estén en línea con los requerimientos estratégicos de la organización y que cubran los procesos de negocios, aplicaciones, información/datos, infraestructura y servicios. Coordinar con las partes interesadas la revisión de las opciones viables, que incluyan costes y beneficios relacionados, análisis de riesgo y aprobación de los requerimientos y soluciones propuestas.

**Documento:** Proceso BAI02 Gestionar la definición de requisitos

**Responsables:** Departamento de Soporte Operativo de Servicios y Clientes  
Departamento de Estrategia y Transformación Digital.

### **Gestionar la Identificación y Construcción de Soluciones**

**Descripción:** Establecer y mantener soluciones identificadas en línea con los requerimientos de la empresa que abarcan el diseño, desarrollo, compras/contratación y asociación con proveedores / fabricantes. Gestionar la configuración, preparación de pruebas, realización de pruebas, gestión de requerimientos y mantenimiento de procesos de negocio, aplicaciones, datos/información, infraestructura y servicios.



**Documento:** Proceso BAI03 Gestionar la identificación y construcción de soluciones.  
**Responsable:** Departamento de Soporte Operativo de Servicios y Clientes.

### **Gestionar la Disponibilidad y la Capacidad**

**Descripción:** Equilibrar las necesidades actuales y futuras de disponibilidad, rendimiento y capacidad con una provisión de servicio efectiva en costes. Incluye la evaluación de las capacidades actuales, la previsión de necesidades futuras basadas en los requerimientos del negocio, el análisis del impacto en el negocio y la evaluación del riesgo para planificar e implementar acciones para alcanzar los requerimientos identificados.

**Documento:** Proceso BAI04 Gestionar la disponibilidad y la capacidad.

**Responsable:** Departamento de Soporte Operativo de Servicios y Clientes.

### **Gestionar el Cambio Organizativo**

**Descripción:** Maximizar la probabilidad de la implementación exitosa en toda la organización la gestión del cambio de forma rápida y con riesgo reducido, cubriendo el ciclo de vida completo del cambio y todas las partes interesadas del negocio de acuerdo con los objetivos de la organización.

**Documento:** Proceso BAI05 - Gestionar el Cambio Organizacional.

**Responsables:** Departamento de Talento Humano y Cultura.

### **Gestionar los Cambios de TI**

**Descripción:** Evaluar y planificar el proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos y métodos estandarizados, garantizando en todo momento la calidad y continuidad del servicio TI.

**Documento:** Proceso AI6 - Gestión de Cambios.

**Responsable:** Departamento de Soporte Operativo de Servicios y Clientes.

### **Gestionar la Aceptación y la Transición de los cambios de TI**

**Descripción:** Aceptar formalmente y hacer operativas las nuevas soluciones, que incluya la planificación de la implementación, la conversión de los datos y los sistemas, las pruebas de aceptación, así como la comunicación, la preparación del lanzamiento, el paso a producción de procesos de negocio o servicios TI nuevos o modificados, el soporte temprano en producción y una revisión post- implementación.

**Documento:** Proceso BAI07 – Gestionar la Aceptación del Cambio y la Transición.

**Responsable:** Departamento de Soporte Operativo de Servicios y Clientes.



### **Gestionar el Conocimiento**

**Descripción:** Mejorar la calidad de la toma de decisiones utilizando el sistema de gestión del conocimiento, el cual incluye herramientas para la recopilación, almacenamiento, gestión, actualización, análisis y presentación de los conocimientos, información y datos que un proveedor de servicio de TI necesitará para gestionar el ciclo de vida completo de servicios de TI. Asegurar que el conocimiento, la información y los datos estén disponibles y sean de apoyo para los demás procesos, reduciendo la necesidad de redescubrir el conocimiento Documento: Proceso BAI08 Gestionar el Conocimiento.

**Responsable:** Departamento de Soporte Operativo de Servicios y Clientes.

### **Gestionar los Activos**

**Descripción:** Describir los lineamientos para gestionar y mantener eficientemente las instalaciones y servicios auxiliares que permitan a RACSA ejercer su actividad. Este proceso se realiza mediante actividades de mantenimiento y la operación interna de los servicios de la Empresa, generando que este proceso se interrelacione con una amplia cantidad de áreas que permita realizar su gestión.

**Documento:** Proceso SOP08 - Servicios Generales.

**Responsable:** Departamento de Servicios Generales.

### **Gestionar la Configuración**

**Descripción:** Definir y mantener las definiciones y relaciones entre los principales recursos y capacidades necesarias para la prestación de los servicios proporcionados por TI, incluyendo la recopilación de información de configuración, el establecimiento de líneas de referencia, la verificación y auditoría de la información de configuración y la actualización del repositorio de configuración.

**Documento:** Proceso BAI10 Gestionar la Configuración.

**Responsable:** Departamento de Soporte Operativo de Servicios y Clientes.

### **Gestionar los Proyectos**

**Descripción:** Gestionar todos los despliegues de servicios del portafolio de RACSA de forma coordinada y en línea con la estrategia corporativa del Grupo ICE. Iniciar, planificar, controlar y ejecutar despliegue de servicios y cerrarlos con una revisión post-implimentación entregando valor a todas las partes interesadas del negocio de acuerdo con los objetivos de la organización.

**Documento:** Proceso MIS05 Gestionar los Programas y Proyectos.

**Responsable:** Departamento de Despliegue de Servicios. Entregar, Dar Servicio y Soporte  
Aborda la entrega operativa y el soporte de los servicios de información y tecnología,



incluida la seguridad.

### **Gestionar Operaciones**

**Descripción:** Coordinar y ejecutar las actividades y los procedimientos operativos requeridos para entregar servicios de TI tanto internos como externos, incluyendo la ejecución de procedimientos operativos estándar predefinidos y las actividades de monitoreo requeridas. Documento: Proceso DSS01 Gestionar operaciones.

**Responsable:** Departamento de Soporte Operativo de Servicios y Clientes.

### **Gestionar Peticiones e Incidentes de Servicio**

**Descripción:** Definir los lineamientos y el modelo establecidos por RACSA, que permita detectar, registrar y clasificar cualquier incidente o petición en los servicios brindados a los clientes con el fin de ofrecer una oportuna y efectiva respuesta, mediante una correcta administración de la mesa de servicio.

**Documento:** Proceso DSS02 - Gestionar Peticiones e Incidentes de Servicio.

**Responsable:** Departamento de Soporte Operativo de Servicios y Clientes.

### **Gestionar los Problemas**

**Descripción:** Describir los procedimientos establecidos por RACSA, para la correcta gestión de problemas relacionados a los servicios brindados con el objetivo de identificar la causa raíz y resolver el problema, previendo incidentes recurrentes y realizar recomendaciones de mejora.

**Documento:** Proceso DSS03 Gestionar problemas.

**Responsable:** Departamento de Soporte Operativo de Servicios y Clientes.

### **Gestionar la Continuidad**

**Descripción:** Definir los lineamientos y procedimientos para la Gestión de la Continuidad del Negocio ante eventos disruptivos no planeados, mediante el establecimiento de un marco de trabajo, que incluya el análisis de impacto al negocio, identificación de riesgos asociados, definición de estrategias de recuperación, desarrollo y documentación de planes de continuidad, ejecución de pruebas y capacitación de los involucrados.

**Documento:** Proceso SOP07 - Continuidad del Negocio.

**Responsables:** Departamento de Continuidad del Negocio.

### **Gestionar Servicios de Seguridad**

**Descripción:** Proteger la información de la empresa para mantener aceptable el nivel de



riesgo de seguridad de la información de acuerdo con la política de seguridad. Establecer y mantener los roles de seguridad y privilegios de acceso de la información y realizar la supervisión de la seguridad. Minimizar el impacto en el negocio de las vulnerabilidades e incidentes operativos de seguridad en la información.

**Documento:** Proceso SOP10 - Gestión Integral de la Seguridad. Proceso DSS05 Gestionar servicios de seguridad.

**Responsable:** Departamento de Soporte Operativo de Servicios y Clientes.  
Departamento de Continuidad del Negocio. Departamento de Servicios Generales.

### Gestionar Controles de Proceso de Negocio

**Descripción:** Definir y mantener controles apropiados de proceso de negocio para asegurar que la información relacionada y procesada dentro de la organización o de forma externa satisface todos los requerimientos relevantes para el control de la información. Identificar los requisitos de control de la información y gestionar y operar los controles adecuados para asegurar que la información y su procesamiento satisfacen estos requerimientos.

**Documento:** DS11 Administrar los datos (DSS06 Gestionar procesos de controles de negocio)

**Responsables:** Departamento de Soporte Operativo de Servicios y Clientes.  
Departamento de Estrategia y Transformación Digital.

### **Monitorear, Evaluar y Valorar**

Aborda el monitoreo del rendimiento y la conformidad de TI con los objetivos de rendimientos internos, los objetivos de control interno y los requisitos externos.

### Gestionar el Monitoreo del Rendimiento y la Conformidad

**Descripción:** Recolectar, validar y evaluar métricas y objetivos de negocio, de TI y de procesos. Supervisar que los procesos se están realizando acorde al rendimiento acordado y conforme a los objetivos y métricas y se proporcionan informes de forma sistemática y planificada.

**Documento:** Proceso EM02.01 – Alineamiento de Operación y Estrategia.

**Proceso** MEA01 Supervisar, evaluar y valorar el rendimiento y la conformidad.

**Responsable:** Departamento de Soporte Operativo de Servicios y Clientes.  
Departamento de Estrategia y Transformación Digital.

### Gestionar el Sistema de Control Interno

**Descripción:** Supervisar y evaluar de forma continua el entorno de control, incluyendo



tanto autoevaluaciones como revisiones externas independientes. Facilitar a la Dirección de Plataformas y al Departamento de Riesgo y Cumplimiento la identificación de deficiencias e ineficiencias en el control y el inicio de acciones de mejora. Planificar, organizar y mantener normas para la evaluación del control interno y las actividades de aseguramiento.

**Documento:** Proceso EM03 – Gestión de Relación con Interesados.

**Proceso ME2** Evaluar y monitorear el control interno.

**Responsables:** Departamento de Riesgo y Cumplimiento.

### **Gestionar el Cumplimiento de los Requisitos Externos**

**Descripción:** Evaluar el cumplimiento de requisitos regulatorios y contractuales tanto en los procesos de TI como en los procesos de negocio dependientes de las tecnologías de la información. Obtener garantías de que se han identificado, se cumple con los requisitos y se ha integrado el cumplimiento de TI en el cumplimiento de la empresa general.

**Documento:** Proceso EM03 – Gestión de Relación con Interesados.

**Proceso MEA03** Supervisar, evaluar y valorar la conformidad con los requerimientos externos.

**Responsable:** Departamento de Soporte Operativo de Servicios y Clientes.  
Departamento de Estrategia y Transformación Digital.

### **Gestionar el Aseguramiento**

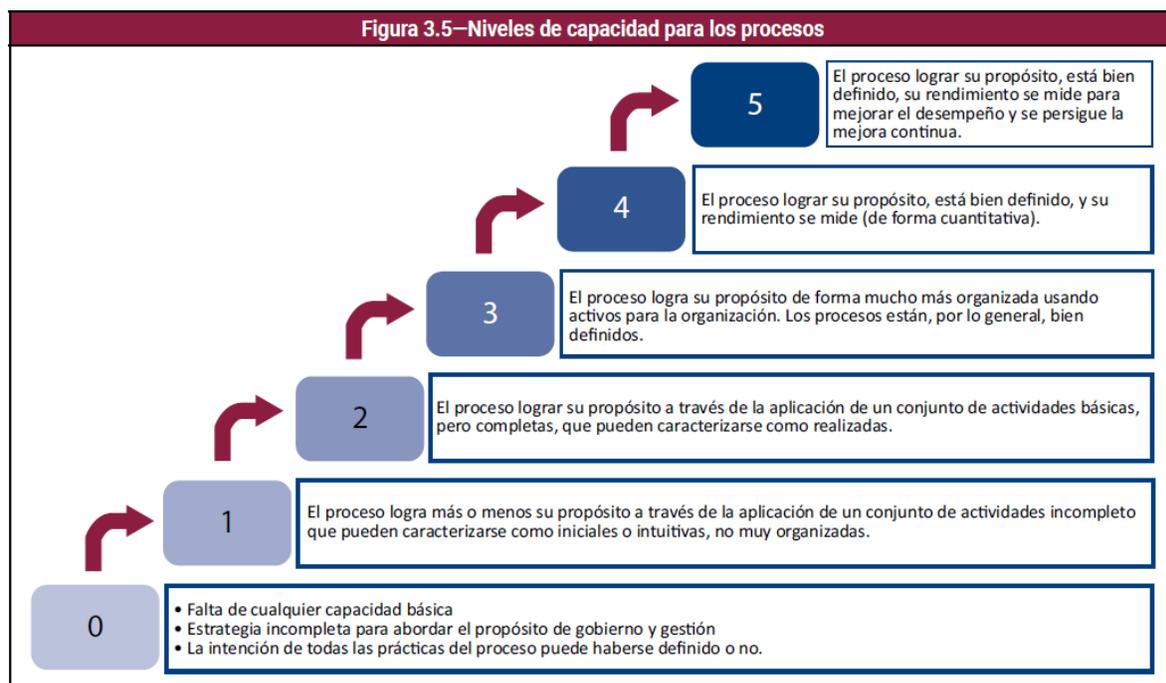
**Descripción:** Planificar, delimitar y ejecutar iniciativas de aseguramiento para cumplir con requisitos internos, leyes, regulaciones y objetivos estratégicos. Permitir que la dirección ofrezca una garantía adecuada y sostenible en la empresa, con la realización de revisiones y actividades de aseguramiento independiente.

**Documento:** Proceso CON01 - Auditoría.

**TRANSITORIO:** En atención al proceso de reorganización de la empresa algunas de los nombres de las dependencias responsables podrían sufrir cambios, en cuyo caso se realizarán los ajustes al instrumento y serán nuevamente sometidos al conocimiento y aprobación de la Junta Directiva.

## **ANEXOS**

## Anexo 1 – Niveles de capacidad para los procesos



## Anexo 2 – Cronograma de Implementación

Proceso	2022	2023
<b>8.1. Evaluar, Dirigir y Monitorear (EDM)</b>		
8.1.1 Asegurar el Establecimiento y Mantenimiento del Marco de Gobierno	X	
8.1.2 Asegurar la Obtención de Beneficios	X	
8.1.3 Asegurar la Optimización del Riesgo	X	
8.1.4 Asegurar la Optimización de Recursos	X	
8.1.5 Asegurar la Transparencia hacia las Partes Interesadas	X	
<b>8.2. Alinear, Planificar y Organizar (APO)</b>		
8.2.1 Gestionar el Marco de Gestión de TI	X	
8.2.2 Gestionar la Estrategia	X	
8.2.3 Gestionar la Arquitectura Empresarial		X
8.2.4 Gestionar la Innovación		X
8.2.5 Gestionar el Portafolio		X
8.2.6 Gestionar el Presupuesto y los Costos	X	
8.2.7 Gestionar los Recursos Humanos		X
8.2.8 Gestionar las Relaciones		X
8.2.9 Gestionar los Acuerdos de Servicio	X	
8.2.10 Gestionar los Proveedores	X	

8.2.11 Gestionar la Calidad		X
8.2.12 Gestionar el Riesgo	X	
8.2.13 Gestionar la Seguridad	X	
8.2.14 Gestionar los Datos		X
8.3. Construir, Adquirir e Implementar (BAI)		
8.3.1 Gestionar los Programas		X
8.3.2 Gestionar la Definición de Requisitos		X
8.3.3 Gestionar la Identificación y Construcción de Soluciones	X	
8.3.4 Gestionar la Disponibilidad y la Capacidad	X	
8.3.5 Gestionar el Cambio Organizativo		X
8.3.6 Gestionar los Cambios de TI	X	
8.3.7 Gestionar la Aceptación y la Transición de los Cambios de TI		X
8.3.8 Gestionar el Conocimiento		X
8.3.9 Gestionar los Activos		X
8.3.10 Gestionar la Configuración	X	
8.3.11 Gestionar los proyectos		X
8.4. Entregar, Dar Servicio y Soporte (DSS)		
8.4.1 Gestionar Operaciones	X	
8.4.2 Gestionar Peticiones e Incidentes de Servicio	X	
8.4.3 Gestionar Problemas	X	
8.4.4 Gestionar la Continuidad	X	
8.4.5 Gestionar Servicios de Seguridad	X	
8.4.6 Gestionar Controles de Proceso de Negocio	X	
8.5. Monitorear, Evaluar y Valorar (MEA)		
8.5.1 Gestionar el monitoreo del rendimiento y la conformidad		X
8.5.2 Gestionar el Sistema de Control Interno	X	
8.5.1 Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos		X
8.5.1 Gestionar el aseguramiento	X	

- 2) Se instruye a la Gerencia General para que proceda con la publicación en los sistemas de gestión de la Empresa.
- 3) La implementación de este acuerdo es responsabilidad de la Junta Directiva en relación a sus procesos y la Gerencia General, por tal motivo deberá informar trimestralmente el avance de la implementación según el cronograma establecido.  
**ACUERDO FIRME.**

**Artículo 12\* Dirección Jurídica y Regulatoria. Medida Cautelar de carácter provisionalísimo**

La Junta Directiva somete a conocimiento y discusión el oficio de la Dirección Jurídica y Regulatoria de fecha 14 de diciembre del 2021, referencia DJR-794-2021, mediante el cual informa sobre la notificación recibida el 12 de diciembre del 2021, con una medida cautelar provisionalísima emitida por el Tribunal Contencioso Administrativo interpuesta por la señora Illiana Rodríguez Quirós, que ordena la suspensión de los efectos del acuerdo de la Junta Directiva tomado en el artículo 1 parte 1 de la sesión extraordinaria N°2365 del día 6 de diciembre del 2021. Asimismo, otorga un plazo máximo e improrrogable de tres días hábiles a RACSA para que se refiera a la medida cautelar y que el Tribunal Contencioso proceda a la resolución definitiva.

La Directora Jurídica y Regulatoria, señora Ana Catalina Arias Gómez, en razón de su posición, solicita la autorización de la Junta Directiva para abandonar la sesión durante la discusión de este tema.

La Junta Directiva se manifiesta de acuerdo con la propuesta de la Directora Jurídica y Regulatoria, quien abandona la sesión a partir de este momento. En cuanto al tema, señala que por tratarse de un asunto de carácter judicial, corresponde suspender los efectos del acuerdo tomado en el artículo 1° parte I de la sesión extraordinaria N°2365 celebrada el 6 de diciembre del 2021, en lo que se refiere al cese de la señora Illiana Rodríguez Quirós y acoger la orden judicial de reinstalación a partir del 8 de diciembre del 2021. Asimismo, es necesario disponer a la mayor brevedad posible de los estudios técnicos y jurídicos que permita analizar el escenario de reinstalación dentro del contexto empresarial y optar por una solución viable debidamente sustentada, para lo cual la Administración deberá rendir los informes respectivos para la sesión del 12 de enero del 2022.

**La Junta Directiva una vez analizado el asunto, resuelve:**

**Considerando que:**

- a) **La Gerencia General por medio del oficio GG-1910-2021 de fecha 01 de diciembre del 2021 emite las recomendaciones para el reemplazo del titular de la Dirección Jurídica y Regulatoria, se recomienda el cese con responsabilidad patronal bajo el amparo del artículo 85 inciso d) del Código de Trabajo, sustentado en que es un puesto de confianza de libre remoción, así como, que la asesoría brindada no ha sido acorde con las necesidades estratégicas y operativas de la Empresa, lo cual en razón de la responsabilidad que tiene el puesto y en las funciones sensibles que desempeña, hace que no pueda subsistir el vínculo laboral, fundamentado en situaciones concretas.**
- b) **Con fundamento en lo expuesto por la Gerencia General mediante artículo 1, parte 1 de la sesión extraordinaria N°2365, celebrada el 6 de diciembre del 2021, la Junta Directiva, por votación de mayoría cesar a la señora Illiana Rodríguez su nombramiento como Directora de la Dirección Jurídica y Regulatoria, tomando en consideración que es un puesto de confianza, por tanto de libre remoción a partir del día 8 de diciembre del 2021, siendo su último día de trabajo el día 7 de diciembre, también como consecuencia de**

dicho acto se solicitó revocar el Poder General Judicial concedido de acuerdo al artículo 4, de la sesión ordinaria No. 2129, del 1° de diciembre del 2021.

- c) En la misma sesión se nombra como titular de la Dirección Jurídica y Regulatoria a la Licda. Ana Catalina Arias Gómez, a partir del 8 de diciembre del 2021 y se concede Poder General Judicial para los efectos correspondientes.
- d) Por medio de oficio DJR-794-2021 del 14 de diciembre del 2021, la actual Directora Jurídica hace traslado de la notificación de la medida cautelar provisionalísima interpuesta por la Licda. Rodríguez Quirós contra RACSA, manifestando que en razón de las competencias y potestades conferidas a la Junta Directiva tanto para el nombramiento y remoción del nivel Director (artículo 22 inciso b) del Código de Gobierno Corporativo), así como por lo que es objeto de la medida cautelar y el proceso judicial (suspensión de un acuerdo de Junta Directiva), es importante el análisis y resolución de la documentación. Además, pone de manifiesto que ella podría llegar a ser parte del proceso judicial ante una eventual afectación por su nombramiento.
- e) Por su parte, el Tribunal Contencioso Administrativo del Segundo Circuito Judicial de San José, en fecha 12 de diciembre del presente año, notifica vía correo electrónico que declara con lugar la medida cautelar provisionalísima solicitada por su persona y se ordena a Radiográfica Costarricense, S.A. la suspensión de los efectos del acuerdo tomado por la Junta Directiva en el artículo 1, de la sesión N°2365.
- f) Tratándose de una orden judicial procedente del Tribunal Contencioso Administrativo y que la Junta Directiva es respetuosa del ordenamiento jurídico que rige en todo Estado de Derecho, entiende los alcances de la resolución judicial indicada y el carácter urgente con que debe atenderse, por lo que se recomienda tomar el acuerdo en firme.
- g) La Dirección Jurídica y Regulatoria, en el oficio de referencia DJR-794-2021 del 14 de diciembre del 2021, manifiesta que ni el personal jurídico de RACSA, ni el personal de la División Jurídica del ICE pueden asumir el caso, para evitar incompatibilidades y hasta eventuales conflictos de interés, la Junta Directiva solicita iniciar con los trámites de contratación correspondientes para que la representación judicial del proceso sea dirigida externamente.

Por tanto, se acuerda:

- 1) Suspender los efectos del acuerdo tomado en el artículo 1° parte I de la sesión extraordinaria N°2365 celebrada el 6 de diciembre del 2021, en lo que se refiere al cese de la señora Illiana Rodríguez Quirós.
- 2) Acoger la orden judicial de reinstalación de la señora Illiana Rodríguez Quirós a partir del 8 de diciembre del 2021.
- 3) Instruir a la Gerencia General para que inicie de inmediato el proceso de valoración técnica y jurídica que permita analizar el escenario de reinstalación para optar por



una solución viable. Se programa la presentación de este tema para la sesión del 12 de enero del 2022.

- 4) **Instruir a la Gerencia General a proceder con la atención de la medida cautelar interpuesta en tiempo y forma.**
- 5) **Instruir a la Gerencia General para que se inicie los trámites pertinentes para la contratación de servicios profesionales en derecho para la correcta atención del proceso judicial. ACUERDO FIRME.**

*La Presidenta, la señora Laura María Paniagua Solís, da por terminada la sesión virtual al ser las veinte horas y treinta minutos. Agradece a los Directivos y a los representantes de la Administración su participación.*