

ÍNDICE

SESIÓN ORDINARIA NÚMERO 2561

Lunes 1° de setiembre del 2025

CAPÍTULO I

APROBACIÓN DEL ACTA

- 1.º Aprobación del acta de la sesión ordinaria número 2560 del 25 de agosto del 2025.

CAPÍTULO II

ASUNTOS DE LA GERENCIA GENERAL

- 2.º Contraloría General de la República. Resolución número R-DFOE-CIU-0003-2025, oficio 12269 DFOE-CIU-0289 y orden número DFOE-CIU-ORD-00001-2025. Informe de análisis impacto en el negocio. Confidencial.
- 3.º Política Integral de Servicio al Cliente de RACSA. Actualización.
- 4.º Gestión Integral de Riesgos Empresariales. Informe. Confidencial.
- 5.º Comunicación del acuerdo del Consejo Directivo del ICE sobre Remozamiento de la Gerencia Servicios y Recursos Empresariales.
- 6.º Gestión Integral de Cumplimiento para la aplicación en las empresas del Grupo ICE. Informe de avance al primer semestre del 2025.
- 7.º Contraloría General de la República. Índice de Capacidad de Gestión de Recursos Humanos. Informe de cierre de seguimiento.
- 8.º Estado del Edificio Central de RACSA. Acciones para la optimización del edificio. Informe al primer semestre del 2025. Cierre de seguimiento.
- 9.º Análisis de Factibilidad del Negocio Servicio de Conexión a Internet para el Centro de Control Fronterizo Peñas Blancas (CCI Peñas Blancas) dirigido al Ministerio de Comercio Exterior. Visto bueno para declaratoria de confidencialidad.
- 10.º Reglamento Corporativo de inversiones asociadas y no asociadas a proyectos. Informe de seguimiento.

CAPÍTULO III

ASUNTOS DE LA JUNTA DIRECTIVA

- 11.º Informe seguimiento de las acciones de mejora de los órganos de dirección del Grupo ICE y de los Comités de Apoyo al Consejo Directivo, periodo 2024. ICE Consejo Directivo sesión número 6700 oficio 0012-479-2025.
- 12.º Comités de Apoyo. Informe de seguimiento y análisis integral de las recomendaciones.
- 13.º Declaratoria de confidencialidad del Servicio Preventivo de Advertencia sobre la antigüedad de registros que se mantienen en las Cuentas por Cobrar comerciales al 28 de febrero 2025, RACSA. ICE Consejo Directivo sesión número 6702 oficio 0012-471-2025.

CAPÍTULO IV

COMENTARIOS Y PROPOSICIONES

- 14.º Contraloría General de la República. Oficio 15582 DFOE-CIU-0428. Recordatorio sobre la responsabilidad del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) en definir y precisar la información confidencial referenciada en los procesos de aprobación presupuestaria.
- 15.º Contraloría General de la República. Oficio 15698 DFOE-CIU-0434. Aprobación parcial del presupuesto extraordinario 1 -2025. En vías de la declaratoria de confidencialidad.

ASUNTOS INFORMATIVOS

- i.1 Trámite de cierre del Libro Oficial de Minutas de la Comisión de Adquisiciones número 2 y apertura del Libro Oficial de Actas número 3.
- i.2 Fortalecimiento de la Cultura Ética Empresarial.

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA NÚMERO 2561

Antes de iniciar la sesión, la Presidencia y la secretaría de la Junta Directiva 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, la Ley General de Administración Pública número 6227 y la Norma Técnica número NTN-006.

Acta de la sesión ordinaria número dos mil quinientos sesenta y uno celebrada por la Junta Directiva de Radiográfica Costarricense, Sociedad Anónima, a partir de las diecisiete horas con veintiún minutos del lunes primero de setiembre del año dos mil veinticinco.

Presentes por la Junta Directiva; el presidente, señor Rodolfo Enrique Corrales Herrera, ubicado en su oficina; la vicepresidenta, señora Laura María Paniagua Solís, ubicada en su domicilio; el tesorero, señor Erick Mauricio Brenes Mata, ubicado en su domicilio; la secretaria, Natiuska Traña Porras, ubicada en su domicilio; y el vocal, señor Luis Fernando Ramírez Loría, ubicado en su domicilio.

Como asesoría legal de la Junta Directiva; la directora jurídica y regulatoria, señora Illiana Rodríguez Quirós, ubicada en su domicilio.

Como apoyo y soporte administrativo, por la Secretaría de la Junta Directiva, las señoras Ligia Conejo Monge e Isabel Arias Chacón, ubicadas en sus domicilios.

El señor Rodolfo Corrales, en su condición de presidente, inicia la sesión e indica: “*Muy buenas tardes a todos, espero que se encuentren muy bien.*

Vamos a iniciar la sesión número 2561, hoy lunes primero de setiembre del 2025 al ser las diecisiete horas con veintiún minutos.”

Los artículos de esta sesión serán analizados y resueltos en el seno de este órgano colegiado, por lo tanto no es requerida la participación del gerente general.

CAPÍTULO I APROBACIÓN DEL ACTA

Artículo 1.º Aprobación del acta de la sesión ordinaria número 2560 del 25 de agosto del 2025

El señor Rodolfo Corrales, indica: “*Como primer punto de nuestra agenda tenemos la aprobación del acta anterior, esta corresponde a la sesión ordinaria número 2560 celebrada el pasado 25 de agosto del 2025, la cual someto a votación*”.

Junta Directiva
Acta de la sesión ordinaria número 2561
Lunes 1º de setiembre del 2025
Página:3 de 20

El presidente, señor Rodolfo Enrique Corrales Herrera, la vicepresidenta, señora Laura María Paniagua Solís; el tesorero, señor Erick Mauricio Brenes Mata; la secretaria, señora Natuska Traña Porras; y el vocal, señor Luis Fernando Ramírez Loría, emiten su voto positivo, se manifiestan de acuerdo con el contenido del acta, la dan por aprobada e instruyen a la Secretaría de la Junta Directiva para que proceda a inscribirla en el libro oficial y coordine lo necesario para obtener las firmas respectivas.

CAPÍTULO II ASUNTOS DE LA GERENCIA GENERAL

Artículo 2.º Contraloría General de la República. Resolución número R-DFOE-CIU-0003-2025, oficio 12269 DFOE-CIU-0289 y orden número DFOE-CIU-ORD-00001-2025. Informe de análisis impacto en el negocio. Confidencial.

Confidencialidad otorgada por el Consejo Directivo del ICE en el artículo 2 del Capítulo II de la sesión 6658 del 12 de noviembre 2024, por un plazo de cuatro años, según oficio 0012-714-2024, visto en la sesión de Junta Directiva número 2518 artículo 11 del 18 de noviembre del 2024.

Artículo 3.º Política Integral de Servicio al Cliente de RACSA. Actualización.

El señor Rodolfo Corrales, indica: “*La Gerencia General, por medio del oficio de referencia GG-1388-2025 del 25 de agosto del 2025, somete a aprobación de esta Junta Directiva la propuesta de actualización de la Política Integral de Servicio al Cliente de RACSA, la cual tiene como objetivo establecer pautas para la gestión de las relaciones con los clientes, asegurando que los servicios no solo cumplan, sino que superen las expectativas y necesidades de los clientes.*

Esta propuesta cuenta con el informe técnico, el visto bueno por parte del área jurídica y la revisión de la parte de estrategia, por lo que propongo acoger la propuesta en los términos planteados.

Lo someto a votación.”

El presidente, señor Rodolfo Enrique Corrales Herrera; la vicepresidenta, señora Laura María Paniagua Solís; el tesorero, señor Erick Mauricio Brenes Mata; la secretaria, señora Natuska Traña Porras; y el vocal, señor Luis Fernando Ramírez Loría, emiten su voto positivo sobre este tema y resuelven acoger la propuesta en los términos planteados.

La Junta Directiva basada en la documentación aportada, resuelve:

Considerando que:

- a) **La Política Integral de Servicio al Cliente RACSA, tiene como propósito establecer las pautas que se utilizarán para la aplicación y observancia en el manejo de las relaciones con los clientes garantizando que los servicios no solo cumplan con la calidad y las expectativas de los clientes, sino que además superen sus necesidades y exigencias.**
- b) **La Política Integral de Servicio al Cliente RACSA, actualmente vigente, fue aprobada por la Junta Directiva, en la sesión ordinaria número 2243, artículo 4º, celebrada el 8 de octubre del 2019, por lo que, debido al tiempo transcurrido**

resulta de interés empresarial llevar a cabo una revisión y actualización de dicha normativa.

- c) El artículo 15 de la Ley General de Control Interno establece que el jerarca y los titulares subordinados deben documentar, actualizar y divulgar las políticas, normas y procedimientos de control, para asegurar el cumplimiento del sistema de control interno y prevenir desviaciones en el logro de los objetivos institucionales. Por ello, es necesario mantener la normativa empresarial actualizada como parte de una gestión responsable y eficiente.
- d) El Departamento de Estrategia e Innovación, mediante oficio DEI-538-2024 de fecha 11 de noviembre del 2024, otorgó el visto bueno a la Política en estudio, mismo que fue ratificado por medio del oficio DEI-281-2025 de fecha 02 de julio del 2025.
- e) Mediante oficio de referencia DJR-599-2024 de fecha 17 de octubre del 2024, la Dirección Jurídica Regulatoria otorgó el visto bueno a la propuesta de actualización de la “Política Integral de Servicio al Cliente RACSA”. Mediante oficio DJR-413-2025 de fecha 30 de junio del 2025, ratificó el visto bueno a la propuesta de actualización de la “Política Integral de Servicio al Cliente RACSA”
- f) La Dirección de Negocios, mediante nota de referencia DN-218-2025 de fecha 21 de agosto del 2025, remite a consideración y aval de la Gerencia General la propuesta de actualización de la “Política Integral de Servicio al Cliente RACSA”, a fin de elevar a conocimiento y aprobación de la Junta Directiva.
- g) La Gerencia General, por medio del oficio de referencia GG-1388-2025 del 25 de agosto del 2025, avala y eleva a aprobación de la Junta Directiva la propuesta de actualización de la “Política Integral de Servicio al Cliente de RACSA”.
- h) La Junta Directiva es el órgano colegiado competente para la aprobación de la normativa empresarial de conformidad con lo dispuesto en el artículo 188 del Código de Comercio, y en concordancia con el artículo 8 del Reglamento de la Junta Directiva.

Por tanto, acuerda:

- 1) Aprobar la propuesta de actualización de la “Política Integral de Servicio al Cliente de RACSA”, de acuerdo con el siguiente texto:

Política Integral de Servicio al Cliente de RACSA

1. OBJETIVO

Establecer las pautas que se utilizarán para la aplicación y observancia en el manejo de las relaciones con los clientes garantizando que los servicios no solo cumplan con la calidad y las expectativas de nuestros clientes, sino que también superen sus necesidades y exigencias.

2. ALCANCE

Esta Política es aplicable al personal de RACSA que esté relacionado con el proceso de atención directa o indirecta de los clientes de la organización.

3. ABREVIATURAS

- DEI: Departamento de Estrategia e Innovación.
- ICE: Instituto Costarricense de Electricidad.
- RACSA: Radiográfica Costarricense Sociedad Anónima.

4. DEFINICIONES

Cliente: persona física o jurídica a la cual RACSA enfoca todos sus esfuerzos empresariales, con el fin de satisfacer y superar sus expectativas respecto a las necesidades y/o requerimientos que puedan surgir, como parte del acercamiento comercial en la prestación de servicios de telecomunicaciones e infocomunicaciones disponibles al público.

Colaboradores: Trabajador de la administración activa que, de conformidad con la normativa y regulaciones vigentes, adquiere la condición de servidor y se desempeña bajo los principios de una relación laboral.

Cultura Organizacional: se refiere al conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en toda la organización y que son necesarios de entender para lograr definir el Proceso de Gestión del Cambio.

Empatía: habilidad de una persona para poder comprender el punto de vista y la opinión de otra persona, colocándose en el lugar del otro.

Gestores Operativos: encargados de la planificación, supervisión y control de las operaciones diarias dentro de una empresa u organización.

Niveles de Mando: son los que determinan la posición dentro de una organización debido a las funciones o tareas a desarrollar por rango o por la importancia que tiene en dicha organización.

Proceso: conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor, y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Servicio al Cliente: es todo el soporte o atención que RACSA ofrece a sus clientes con la atención de sus consultas, pedidos, venta de un producto/servicio o en la resolución de algún reclamo, con el fin de brindar una excelente experiencia en la empresa.

Socio Comercial: corresponde a aquella persona física o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera que RACSA seleccione para realizar una asociación empresarial.

5. RESPONSABILIDAD

Junta Directiva:

- **Aprobar y acatar la Política Integral de Servicio al Cliente RACSA.**

Gerencia General:

- **Elevar para aprobación de la Junta Directiva la propuesta de Política Integral de Servicio al Cliente RACSA.**
- **Velar por el control y seguimiento, así como la implementación de la presente Política Integral de Servicio al Cliente RACSA.**
- **Cumplir y acatar la presente Política.**
- **Promover una cultura organizacional centrada en brindar un servicio excepcional al cliente y a la sociedad en general.**

Dirección de Negocios:

- **Revisar anualmente y en caso de que aplique actualizar la presente Política.**
- **Velar por la implementación y correcta aplicación de la Política Integral de Servicio al Cliente RACSA.**
- **Promover una cultura organizacional centrada en brindar un servicio excepcional al cliente y a la sociedad en general.**

Direcciones:

- **Cumplir con lo dispuesto en la presente Política.**
- **Apoyar la correcta aplicación de esta Política.**
- **Promover una cultura organizacional centrada en brindar un servicio excepcional al cliente y a la sociedad en general.**

Departamento de Estrategia e Innovación:

- **Realizar la inclusión, modificación y control de cambios, conforme con las aprobaciones que se le realice a la política, así como de custodiar la última versión oficial aprobada del documento e incluirla en el repositorio del Sistema de Gestión Integral de RACSA.**
- **Velar por que la presente normativa se ajuste al formato y estructura propia de las políticas, de acuerdo con la Guía para la Estructura y Contenido de los Documentos aprobada.**

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **Ley Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones número 8660.**
- **Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales número 8968.**
- **Política Ambiental de RACSA.**

- **Política de Calidad y Ambientales adoptadas por el Grupo ICE.**
- **Política Experiencia Cliente del Grupo ICE, código 77.00.002.2015.**

7. POLÍTICA INTEGRAL DE SERVICIO AL CLIENTE RACSA

CAPITULO I – DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Política Integral Servicio al Cliente: La satisfacción de las crecientes y variadas necesidades y expectativas de los clientes es el punto central de la misión de RACSA, para lo cual la institución orientará de manera permanente y sistemática sus esfuerzos para mejorar la calidad y la gestión del servicio al cliente en todos sus procesos, fomentando una cultura organizacional que asegure una relación y experiencia de cliente adecuada en todas sus fases.

Artículo 2. Cultura Organizacional: La Gerencia General y todo el personal de RACSA deben desarrollar una cultura organizacional centrada en brindar un servicio excepcional al cliente y a la sociedad en general, disponiendo en todo momento con el recurso humano competente y motivado para atender las necesidades de los clientes.

Artículo 3. Cuidado y Respeto al Cliente: Es responsabilidad de todos y cada uno de los colaboradores de RACSA, sin importar su posición o rol dentro de la organización, alcanzar la satisfacción plena de las expectativas de los clientes, a través de la empatía, asesoría personalizada y oportuna para implementar soluciones de calidad enfocadas en superar las expectativas de los clientes; tomando la iniciativa al momento de atenderlos y ayudarlos de forma ágil e innovadora, manteniendo un respeto permanente hacia ellos y valorando previamente el impacto que puedan tener sobre ellos todas las decisiones que se tomen.

Artículo 4. Responsabilidad de los Niveles de Mando y Gestores Operativos de Servicio: Es responsabilidad de todos los niveles de mando y gestores operativos de servicio, asegurar que se disponga en todo momento, en los diferentes puntos de contacto con los clientes, del talento humano con las aptitudes y actitudes necesarias para su atención eficaz y eficiente, procurando el constante desarrollo de competencias, en términos de educación, formación, habilidades, experiencia y actitudes, propiciando el empoderamiento, de tal manera que se logre satisfacer y resolver los requerimientos de los clientes desde el primer punto de contacto.

Artículo 5. Evaluación de Colaboradores y Socios Comerciales: La Gerencia General debe velar porque en sus sistemas de evaluación de colaboradores y de Socios Comerciales, se incluyan los elementos necesarios para garantizar que el personal y los servicios sean evaluados en relación con su actuación frente a los clientes.

Artículo 6. Coordinación y Estandarización de Recursos y Procedimientos: La Gerencia General de RACSA debe velar porque en todas las áreas se cuente con los recursos y procedimientos coordinados, eficientes y estandarizados en todo lo relacionado con la gestión del Servicio al Cliente, promoviendo el uso intensivo de las tecnologías de información y la innovación.

Artículo 7. Homogeneización de Procesos y Prácticas: RACSA debe buscar en todo momento mantener procesos y prácticas homogéneas de atención al cliente, a todo nivel, respetando las líneas de negocio y las características propias de cada segmento. Se procurará alinear las prácticas de RACSA con las establecidas en el resto de las empresas del Grupo ICE.

Artículo 8. Garantía de Integridad y Confidencialidad de Información: RACSA debe garantizar a cada cliente que la información relacionada con él, mantenida en sus registros físicos y electrónicos, es integral, confiable, veraz y estará protegida y disponible en forma inmediata a su solicitud, junto con el detalle relacionado con cada uno de los productos, servicios, trámites y transacciones efectuados en sus servicios contratados, todo de conformidad con lo establecido en el artículo 35 de la Ley Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones N° 8660, así como en la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales N° 8968.

Artículo 9. Comisión de Servicio al Cliente para la Coordinación de Políticas y Procesos: Con el fin de garantizar una percepción unificada de los niveles de servicio que prestan las diferentes áreas internas y Socios Comerciales a los clientes de RACSA, se debe instituir y mantener la Comisión de Servicio al Cliente, conformada por representantes de todas las áreas que tienen contacto directo con los clientes, como un medio para la coordinación de políticas, procesos, actividades y decisiones que tengan incidencia en la atención y cuidado de los clientes.

Artículo 10. Cumplimiento de Acuerdos Contractuales y Políticas de Calidad y Ambientales: Todas las áreas de RACSA que mantienen un contacto directo con los clientes o administran las facilidades y recursos requeridos para la prestación de los servicios, deben brindar los servicios de conformidad con los acuerdos contractuales, de manera que se logre satisfacer, y de ser posible, superar lo esperado por los clientes y que se actúe en concordancia con las Políticas de Calidad y Ambientales adoptadas por el Grupo ICE.

Artículo 11. Garantía de Suministro de Productos y Servicios: En todas las áreas de RACSA se debe garantizar el suministro de los productos y servicios de conformidad con los compromisos adquiridos con los clientes, de forma que se logre satisfacer las necesidades y expectativas de los mismos.

Artículo 12. Calidad del Trato y Ambiente en los Puntos de Contacto con los Clientes: RACSA debe garantizar que el trato a los clientes ya sea a través de personal propio o contratado, en cualquiera de los puntos de contacto con los clientes, se lleve a cabo con los más altos niveles de calidad, en términos de la atención ofrecida, en un ambiente limpio y confortable.

Artículo 13. Optimización de Tiempos de Respuesta en Servicios al Cliente: Los tiempos de respuesta en la atención de las diversas solicitudes presentados por los clientes son una de las variables más relevantes de calidad, RACSA debe asegurar que sus procesos de cara al cliente se ejecuten en el menor tiempo posible, según los acuerdos de los niveles de servicio contractuales y de acuerdo con las características de cada servicio y las necesidades de los clientes.

Artículo 14. Criterios de Conformidad: Los criterios de aceptación de conformidad de los servicios deben ser uniformes para todas las áreas internas de RACSA y deben estar alineados a su vez con los Socios Comerciales y también con el resto de las empresas del Grupo ICE.

Artículo 15. Promoción de Relaciones Personalizadas y Estratégicas: RACSA debe promover permanentemente el acercamiento con los clientes, atendiéndolos en forma personalizada y oportuna, principalmente a aquellos clientes y prospectos que sean de interés para los objetivos de RACSA y del país, considerando como elementos fundamentales de decisión las necesidades básicas y deseables de cada grupo o línea de negocio, las mejores prácticas de servicio y el principio de equidad.

Artículo 16. Ambiente y Sostenibilidad: Los servicios brindados por RACSA a sus clientes están apegados a la Política Ambiental de RACSA y demás disposiciones del Grupo ICE garantizando la sostenibilidad del medio ambiente.

Artículo 17. Accesibilidad y Comunicación: RACSA debe buscar, identificar y proveer mecanismos que permitan que la organización y sus servicios sean más accesibles a los clientes, facilitando la comunicación entre el cliente y la Empresa, aprovechando para esto los medios tecnológicos disponibles y facilitando los trámites y solicitudes.

Artículo 18. Imagen Unificada: Se debe mantener una imagen unificada del Grupo ICE., por medio de la homologación de documentos y procedimientos de carácter y aplicación a nivel corporativo.

Artículo 19. Transparencia y Comunicación Efectiva: Se debe garantizar el suministro de información suficiente, oportuna, completa y exacta a los clientes acerca de los servicios y trámites, de tal manera que dispongan de todos los elementos de juicio para tomar sus decisiones de adquisición debidamente informados. Se debe proveer a la vez a los clientes de diversos medios de contacto con la organización, que permitan la comunicación bidireccional, a través de los diferentes canales definidos, para el intercambio de información oportuna, atención de consultas, solicitudes, y reportes de incidentes sobre sus servicios.

Artículo 20. Eficiencia en la Atención al Cliente: RACSA debe aplicar las mejores prácticas y tecnologías disponibles que permitan simplificar y agilizar todas las solicitudes que realizan los clientes ante la organización. Se debe mantener un proceso de análisis permanente de las solicitudes y trámites presentados por los clientes, con el objetivo de identificar posibles mejoras en los mismos y asegurar una mejor respuesta en tiempo y forma a los clientes.

Artículo 21. Prioridad en el Servicio al Cliente: Se debe procurar que la mayoría de las consultas y solicitudes de los clientes sean atendidos y resueltos en el primer contacto que se tenga con ellos.

Artículo 22. Seguimiento Transparente y Oportuno de Solicitudes: Se debe garantizar la disponibilidad de mecanismos para el seguimiento de todas las solicitudes de los clientes, de tal manera que se pueda identificar en cualquier momento el estado de los

mismos y poder comunicarlos a tiempo según los acuerdos de nivel de servicio.

Artículo 23. Facilidad y Confiabilidad para los Clientes: RACSA debe aportar tecnología y procesos innovadores para facilitar en forma confiable y efectiva el proceso de pago a todos los clientes, procurando ampliar y descentralizar los centros de recaudación y ofrecer mecanismos de pago innovadores aprovechando las facilidades tecnológicas disponibles, que le permitan a los clientes efectuar sus pagos de la manera más sencilla, rápida y alineados a las disposiciones vigentes de comprobantes electrónicos.

Artículo 24. Mejora Continua de la Experiencia del Cliente: Para cada uno de los servicios ofrecidos, RACSA debe buscar el cierre de las brechas que puedan existir entre lo que el cliente percibe y sus necesidades reales o expectativas del servicio que se le está prestando. Para esto se dispondrá de un sistema verificable para la medición, análisis y seguimiento de la percepción del cliente y su nivel de satisfacción en relación con cada factor principal del servicio evaluado (Customer Journey Experience).

Artículo 25. Compromiso con la Protección y Cumplimiento Normativo: La Gerencia General debe procurar, por todos los medios al alcance, el cumplimiento de todas las normas internas y externas, jurídicas y administrativas, relacionadas con la protección y resguardo de los derechos e intereses de los clientes.

Artículo 26. Sistema Gestión Integral: Se debe mantener un sistema permanente de divulgación y enseñanza de las diferentes normas y leyes que competen al ámbito de atención y servicio al cliente.

Artículo 27. Auditorías: Se debe mantener un sistema permanente de asesoría y verificación de cumplimiento de las normativas con el fin de mejorar la calidad de atención al cliente, incluyendo las relacionadas con la confidencialidad y privacidad de la información de los clientes.

Artículo 28. Planificación Estratégica de Infraestructura: RACSA debe planificar y proveer la infraestructura necesaria para el desarrollo de los servicios, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes, el avance socioeconómico del país y los mercados internacionales.

Artículo 29. Segmentación y Personalización del Servicio: RACSA debe buscar en forma permanente segmentar e identificar a sus clientes, para lograr un conocimiento pleno de sus necesidades o requisitos particulares, clasificándolas en requisitos básicos y requisitos deseables, con el fin de ofrecerle un servicio totalmente ajustado a sus necesidades.

Artículo 30. Desarrollo de Infraestructura y Servicios: El desarrollo de infraestructura y servicios de RACSA deben ser acordes con la dinámica de desarrollo y proyección de su demanda y las necesidades de los distintos segmentos del mercado y líneas de negocio. Para esto se debe efectuar una planificación adecuada que permita contar con los servicios en forma oportuna.

Artículo 31. Innovación: RACSA debe promover esquemas innovadores en sus servicios y soluciones especializadas, haciendo el mejor esfuerzo por beneficiar al cliente en su Transformación Digital.

Con el propósito de identificar nuevas tendencias tecnológicas a nivel mundial, RACSA debe mantener un proceso permanente de análisis de las nuevas tecnologías y tendencias, incluyendo a los países del resto del Mundo que posean condiciones de desarrollo equivalentes a las de Costa Rica para poder ofrecer servicios y soluciones innovadoras que les permitan a sus clientes el desarrollo tecnológico deseado a nivel país.

Artículo 32. Monitoreo y Evaluación de la Calidad del Servicio: Se debe establecer un sistema de monitoreo y evaluación de la calidad del servicio al cliente, asegurando que todos los puntos de contacto y procesos relacionados con la atención al cliente sean evaluados regularmente para identificar y corregir posibles deficiencias.

Artículo 33. Continuidad del Servicio y Gestión de Crisis: Se deben crear planes de contingencia y gestión de crisis para asegurar la continuidad del servicio en todos los puntos de contacto y procesos relacionados con la atención al cliente, minimizando cualquier interrupción y garantizando que los clientes reciban soporte continuo en situaciones imprevistas.

Artículo 34. Retroalimentación del Cliente y Mejora Continua: RACSA debe establecer y mantener mecanismos efectivos para la recolección de retroalimentación de los clientes sobre sus experiencias y percepciones respecto a los servicios recibidos. Esta retroalimentación debe ser analizada de manera sistemática y utilizada como base para implementar mejoras continuas en los procesos, servicios y atención al cliente. Se deben definir y comunicar claramente los canales de retroalimentación disponibles, asegurando que los clientes puedan expresar sus opiniones de manera fácil y efectiva. Además, se deben implementar acciones correctivas y preventivas para abordar las áreas de mejora identificadas, garantizando un ciclo de mejora continua que responda a las necesidades y expectativas de los clientes.

Artículo 35. Inclusión y Diversidad: Se debe promover la inclusión y la diversidad en todos sus servicios, asegurando que todos los clientes, incluidos aquellos con discapacidad, reciban una atención equitativa, accesible y de alta calidad. RACSA implementará medidas específicas para garantizar que sus instalaciones, servicios y comunicaciones sean accesibles para todos los clientes, respetando sus derechos y necesidades particulares.

Artículo 36. Programas de Fidelización de Clientes: Se debe desarrollar e implementar programas de fidelización de clientes para fomentar la lealtad y retención a largo plazo. Estos programas deben estar diseñados para recompensar a los clientes por su continua preferencia y proporcionar beneficios exclusivos que fortalezcan la relación con la organización.

Artículo 37. Protección y Confidencialidad de los Datos del Cliente: RACSA debe asegurar la protección y confidencialidad de todos los datos personales y sensibles de sus clientes. La organización debe implementar medidas estrictas de seguridad y

establecer políticas claras para el manejo ético y seguro de la información, garantizando que los datos de los clientes estén protegidos contra accesos no autorizados y usos indebidos.

Artículo 38. Estrategia de Omnipresencia: Se debe implementar una estrategia de omnipresencia que asegure una experiencia de cliente coherente, fluida y personalizada a través de todos los canales de comunicación y puntos de contacto. La omnipresencia permite a los clientes interactuar con RACSA de manera integrada, independientemente del canal que elijan, mejorando la accesibilidad, satisfacción y lealtad del cliente.

Artículo 39. Gestión Proactiva de Problemas: RACSA debe de mantener un enfoque proactivo para la gestión de problemas, anticipando y resolviendo posibles inconvenientes antes de que afecten a los clientes. Este enfoque implica identificar y abordar las causas raíz de los problemas recurrentes, implementar soluciones preventivas y mantener una comunicación abierta y transparente con los clientes.

Artículo 40. Personalización del Servicio Postventa: Implementar estrategias de personalización del servicio postventa para asegurar que los clientes reciban un soporte continuo y adaptado a sus necesidades específicas después de la compra. Este enfoque mejora la satisfacción del cliente, fomenta la lealtad y promueve relaciones duraderas con los clientes.

Artículo 41. Accesibilidad Multilingüe en el Soporte al Cliente: Se debe proporcionar soporte en idioma español e inglés, para asegurar que todos los clientes puedan comunicarse y recibir asistencia en el idioma que prefieren. Este enfoque bilingüe garantiza que la diversidad lingüística de la base de clientes sea atendida de manera inclusiva y eficiente, mejorando la accesibilidad y satisfacción del cliente.

Artículo 42. Gestión de Expectativa del Cliente: Se debe gestionar las expectativas de los clientes de manera efectiva y transparente. Este enfoque implica comunicar claramente lo que los clientes pueden esperar de los productos y servicios, cumplir consistentemente las promesas hechas y ser transparente sobre las limitaciones o posibles problemas.

CAPÍTULO IV. DISPOSICIONES FINALES

Artículo 43. Vigencia: Esta Política deja sin efecto a la Política Integral de Servicio al Cliente de Radiográfica Costarricense S. A., aprobado por Junta Directiva en la sesión número 2243 del 8 de octubre del 2019, la cual fue publicada en Alcance número 246 del Diario Oficial La Gaceta número 211 de fecha 6 de noviembre del 2019 y rige a partir de su aprobación y publicación en repositorio del Sistema de Gestión Integral de RACSA y publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

- 2) Dejar sin efecto la Política Integral de Servicio al Cliente de RACSA aprobado en el artículo 4 de la sesión número 2243 del 8 de octubre del 2019.
- 3) La implementación de este acuerdo es responsabilidad de la Gerencia General.

Artículo 4.º Gestión Integral de Riesgos Empresariales. Informe. Confidencial.

Este artículo contempla las siguientes confidencialidades, según los siguientes temas:

Apartado 1: Seguimiento Inteligencias de Riesgos de Casos de Negocios, 2024-2025, que han sido declarados confidenciales según el siguiente detalle:

- Inteligencia de Riesgos del Caso de Negocio para el Arrendamiento Operativo de Mecanismos Electrónicos del Ministerio de Justicia y Paz. Octubre 2024, oficio 0012-476-2024, sesión número 6639, por un plazo de 1 año.
- Inteligencia de Riesgos del Servicio Integral para la Emisión de Documentos de Identidad Digitales para el TSE, versión 2.0. diciembre 2024, oficio 0012-045-2025, sesión número 6668, por un plazo de 6 años.
- Inteligencia de Riesgos del Servicio Datos Móviles 5G (Caso de Negocio) - Confidencial. Diciembre 2024, 0012-692-2022, sesión número 6535, por un plazo de 7 años
- Inteligencia de Riesgos Caso de Negocio: Solución logística (OTM) de clase mundial bajo la modalidad SaaS dirigido al Consejo Nacional de la Producción (CNP). Junio 2025, oficio 0012-168-2024, sesión número 6617, por un plazo de 3 años.
- Servicio Arrendamiento Operativo llave en mano de una solución integral de mecanismos electrónicos alternativos al cumplimiento de la privación de libertad" para el Ministerio Justicia y Paz - Actualización del Análisis Factibilidad del Negocio. Junio 2025, oficio 0012-476-2024, sesión número 6639, por un plazo de 1 año.
- Inteligencia de Riesgos del Servicio de Gestión Especializada Avanzada para el Procesamiento de Imágenes (SEGEPI) dirigido a APM Terminals (Caso de Negocio). (Anteriormente denominado SINI). Junio 2025, oficio 0012-650-2023, sesión número 6592, por un plazo de 10 años.

Apartado 2: Seguimientos de Matrices API de Riesgos (DDS), que están cubiertas por la confidencialidad otorgada al caso de negocio respectivo, según el siguiente detalle:

- Implementación de la Solución Integral de un Sistema de Gestión de Recursos Empresariales del Tipo ERP de Clase Mundial. Marzo 2023, oficio 0012-165-2024, sesión número 6617, por un plazo de 3 años.
- Implementación del Servicio Administrado de infraestructura tecnológica para la Solución de Comunicaciones LAN y Puntos de Acceso Inalámbrico dirigido a Asamblea Legislativa. Setiembre 2024, oficio 0012-611-2024, sesión número 6648, por un plazo de 5 años.
- Inteligencia de Riesgos para la Implementación del Servicio Integral para la Emisión de Documentos de Identidad Digital dirigido al Tribunal Supremo de Elecciones. Octubre 2024, oficio 0012-045-2025, sesión número 6668, por un plazo de 6 años.
- Inteligencia de Riesgos Metodología API ICE. Implementación del Servicio Administración y almacenamiento del sistema CCTV para el CENAC y el Complejo Cultural La Aduana dirigido al Ministerio de Cultura. Enero 2025, oficio 0012-098-2025, sesión número 6672, por un plazo de 5 años.
- Inteligencia de Riesgos Metodología API ICE. Elaboración Plantilla de Riesgos API relacionada con la Implementación del Proyecto Servicio Datos Móviles 5G. Febrero 2025, oficio 0012-405-2022, sesión número 6521, por un plazo de 3 años.

Apartado 3: Seguimiento a Inteligencias de Riesgos de la Dirección de Operaciones (servicios en operación), los seguimientos de la Inteligencia de Riesgos del “Informe Atención Incidente Servicios NCE, IaaS y GD N°18569” y la Inteligencia de Riesgos del Servicio Escáner, están cubiertos por la confidencialidad otorgada al caso de negocio respectivo:

- Inteligencia de Riesgos del “Informe Atención Incidente Servicios NCE, IaaS y GD, oficio 0012-128-2024, sesión número 6614, por un plazo de 4 años.
- Inteligencia de Riesgos del Servicio Escáner (Etapa Operación). Marzo 2025, oficio 0012-650-2023, sesión número 6592, por un plazo de 10 años.
- Inteligencia de Riesgos del Servicio Hospedaje en la Nube para el MIDEPLAN (Etapa de Operación). Abril 2025, oficio 0012-321-2024, sesión número 6628, por un plazo de 5 años.

Apartado 5: Seguimiento Inteligencia de Riesgos Financieros 2025-v18 de la Estrategia de Sostenibilidad Financiera a Corto, Mediano y Largo plazo (Plan Financiero 2025) y sus anexos, la cual fue declarada confidencial mediante acuerdo del Consejo Directivo en la sesión número 6658 del 12 de noviembre del 2024, oficio 0012-714-2024, por un plazo de 4 años.

Apartado 6: Seguimiento Inteligencia de Riesgos de la Estrategia Empresarial de RACSA 2024-2027, la cual fue declarada confidencial mediante acuerdos del Consejo Directivo en la sesión número 6581 del 4 de julio del 2023, oficio 0012-478-2023, por un plazo de 5 años, y en la sesión número 6634 del 25 de junio del 2024, oficio 0012-395-2024, por un plazo de 4 años.

Artículo 5.º Comunicación del acuerdo del Consejo Directivo del ICE sobre Remozamiento de la Gerencia Servicios y Recursos Empresariales

El señor Rodolfo Corrales, indica: “*La Gerencia General por medio del oficio GG-1362-2025 del 21 de agosto del 2025, remite a las direcciones funcionales de la empresa, con copia a esta Junta Directiva, el acuerdo tomado por el Consejo Directivo del ICE, en la sesión número 6702 del 19 de agosto del 2025, en la cual designa al señor Keiner Arce Guerrero, Gerente de Finanzas, para que asuma el recargo interino de las funciones correspondientes a la Gerencia Servicios y Recursos Empresariales, a partir del 20 de agosto del 2025.*

Por lo anterior, propongo dar por recibida y conocida esta información.

Lo someto a votación”.

El presidente, señor Rodolfo Enrique Corrales Herrera; la vicepresidenta, señora Laura María Paniagua Solís; el tesorero, señor Erick Mauricio Brenes Mata; la secretaria, señora Natiuska Traña Porras; y el vocal, señor Luis Fernando Ramírez Loría, emiten su voto positivo sobre este tema, resuelven dar por recibida y conocida esta información.

Artículo 6.º Gestión Integral de Cumplimiento para la aplicación en las empresas del Grupo ICE. Informe de avance al primer semestre del 2025

El señor Rodolfo Corrales, indica: “*De conformidad con lo dispuesto por esta Junta Directiva en la sesión número 2521 del pasado 11 de diciembre, la Gerencia General mediante el oficio de referencia GG-1390-2025 del 26 de agosto del 2025, somete a conocimiento el informe de avance de la iniciativa*

de Gestión Integral de Cumplimiento para la aplicación en las empresas del Grupo ICE, con corte al primer semestre del 2025.

Según se extrae de la documentación aportada, se conformó un equipo corporativo de gestores de cumplimiento designados por cada empresa del Grupo ICE, quienes iniciaron labores en enero anterior y se encuentra ejecutando las tareas programadas para el desarrollo de este diagnóstico con una herramienta común para todas las empresas, derivada de la norma INTE/ISO37301:2021; y según el plan de trabajo confeccionado, al corte de junio cuentan con un avance general de un 54 %.

La Administración, señala que el Consejo Directivo del ICE en la sesión número 6695 del 15 de julio del 2025, solicitó a la División de Estrategia y Gestión Corporativa del ICE, rendir un informe el 9 de diciembre del 2025, y propone a esta Junta Directiva programar la presentación del próximo informe de avance para la última sesión del mes de enero del 2026, esto con el fin de alinearla a la presentación de informes con Casa Matriz.

Por lo anterior, propongo dar por recibida esta información y programar el próximo informe de avance para la última sesión del mes de enero del 2026.

Lo someto a votación”.

El presidente, señor Rodolfo Enrique Corrales Herrera; la vicepresidenta, señora Laura María Paniagua Solís; el tesorero, señor Erick Mauricio Brenes Mata; la secretaria, señora Natiuska Traña Porras; y el vocal, señor Luis Fernando Ramírez Loría, emiten su voto positivo sobre este tema, resuelven dar por recibida esta información y programar el próximo informe de avance para la última sesión del mes de enero del 2026.

Artículo 7. ° Contraloría General de la República. Índice de Capacidad de Gestión de Recursos Humanos. Informe de cierre de seguimiento

El señor Rodolfo Corrales, indica: “La Gerencia General en cumplimiento a lo señalado en la sesión número 2484 del 11 de marzo del 2024, por medio del oficio GG-1395-2025 del 26 de agosto del 2025, remite para conocimiento el informe de avance del plan de acción para atender las brechas identificadas en cada una de las dimensiones analizadas en el estudio sobre el Índice de Capacidad de Gestión de Recursos Humanos realizado por la Contraloría General de la República, las cuales corresponden a: 1) Organización del empleo, 2) Gestión del empleo, 3) Gestión del desarrollo, 4) Gestión del desempeño y 5) Gestión de las relaciones laborales.

La Administración indica que los 10 desafíos se encuentran atendidos mediante 28 acciones, las cuales están debidamente documentadas y forman parte de las funciones del Departamento de Talento Humano y Cultura. Además, proponen dar por atendido este tema, dado que el plan de acción se enmarca en un proceso de mejora continua que garantiza el seguimiento y la actualización permanente.

En virtud de lo anterior, propongo dar por recibida la información, acoger la recomendación planteada para dar por atendido este tema e instruir a la Gerencia General para que integre en un expediente lo actuado, debidamente documentado, y ante eventuales consultas de los entes fiscalizadores se cuente con la respectiva información.

Lo someto a votación”.

El presidente, señor Rodolfo Enrique Corrales Herrera; la vicepresidenta, señora Laura María Paniagua Solís; el tesorero, señor Erick Mauricio Brenes Mata; la secretaria, señora Natuska Traña Porras; y el vocal, señor Luis Fernando Ramírez Loría, emiten su voto positivo sobre este tema, resuelven dar por recibida la información, acoger la recomendación planteada para dar por atendido este tema e instruir a la Gerencia General para que integre en un expediente lo actuado, debidamente documentado, y ante eventuales consultas de los entes fiscalizadores se cuente con la respectiva información.

Artículo 8.º Estado del Edificio Central de RACSA. Acciones para la optimización del edificio. Informe al primer semestre del 2025. Cierre de seguimiento.

El señor Rodolfo Corrales, indica: “*De conformidad con lo solicitado en las sesiones número 2541 y 2558, la Gerencia General por medio del oficio GG-1382-2025 del 25 de agosto del 2025 remite al Comité de Vigilancia con copia a esta Junta Directiva el informe sobre las actividades realizadas para la optimización del Edificio Central de RACSA, con corte al primer semestre del 2025.*

Sobre este tema, propongo dar por recibido el informe y considerando que las acciones son de carácter operativo, instruir a la Gerencia General para que dé seguimiento y en caso de ser necesario informe de manera oportuna a esta Junta Directiva algún hecho relevante.

Lo someto a votación”.

El presidente, señor Rodolfo Enrique Corrales Herrera; la vicepresidenta, señora Laura María Paniagua Solís; el tesorero, señor Erick Mauricio Brenes Mata; la secretaria, señora Natuska Traña Porras; y el vocal, señor Luis Fernando Ramírez Loría, emiten su voto positivo sobre este tema, resuelven dar por recibido el informe e instruir a la Gerencia General para que dé seguimiento y en caso de ser necesario informe de manera oportuna a esta Junta Directiva algún hecho relevante.

Artículo 9.º Análisis de Factibilidad del Negocio Servicio de Conexión a Internet para el Centro de Control Fronterizo Peñas Blancas (CCI Peñas Blancas) dirigido al Ministerio de Comercio Exterior. Visto bueno para declaratoria de confidencialidad

Confidencialidad otorgada por el Consejo Directivo del ICE en el artículo 1 del Capítulo II de la sesión número 6708 del 07 de octubre 2025, por un plazo de cinco años, según oficio 0012-573-2025, visto en la sesión de Junta Directiva número 2568 artículo 5 del 20 de octubre del 2025.

Artículo 10.º Reglamento Corporativo de inversiones asociadas y no asociadas a proyectos. Informe de seguimiento.

El señor Rodolfo Corrales, indica: “*La Gerencia General, en cumplimiento a lo dispuesto en las sesiones números: 2541, 2556 y 2560, por medio del oficio de referencia GG-1413-2025 del 27 de agosto del 2025, somete para aprobación de esta Junta Directiva, la solicitud de presentar el primer informe de seguimiento semestral relacionado con las inversiones asociadas y no asociadas a proyectos en enero del 2026.*

Junta Directiva
Acta de la sesión ordinaria número 2561
Lunes 1º de setiembre del 2025
Página: 17 de 20

La Administración indica que antes de emitir los respectivos informes, deben contar con ciertos aspectos, como finalizar el proceso de revisión y sensibilización de la normativa interna, asimismo se requiere la definición de las instancias aprobadoras, mecanismos de control, responsables y la adopción de Modelo API.

Por lo anterior, propongo acoger la recomendación de la Administración y programar la presentación de este informe de seguimiento para la última semana del mes de enero del 2026. Además, instar a la Gerencia General a velar por el alineamiento corporativo en la formulación de los instrumentos normativos que se desarrollen en el marco de esta Política.

Lo someto a votación”.

El presidente, señor Rodolfo Enrique Corrales Herrera; la vicepresidenta, señora Laura María Paniagua Solís; el tesorero, señor Erick Mauricio Brenes Mata; la secretaria, señora Natiuska Traña Porras; y el vocal, señor Luis Fernando Ramírez Loría, emiten su voto positivo sobre este tema, resuelven acoger la recomendación de la Administración y programar la presentación de este informe de seguimiento para la última semana del mes de enero del 2026. Además, instar a la Gerencia General a velar por el alineamiento corporativo en la formulación de los instrumentos normativos que se desarrollen en el marco de esta Política.

CAPÍTULO III ASUNTOS DE LA JUNTA DIRECTIVA

Artículo 11. ° Informe seguimiento de las acciones de mejora de los órganos de Dirección del Grupo ICE y de los Comités de Apoyo al Consejo Directivo, periodo 2024. ICE Consejo Directivo sesión número 6700 oficio 0012-479-2025

El señor Rodolfo Corrales, indica: “*El Consejo Directivo del ICE, mediante el oficio de referencia 0012-479-2025, remite a los órganos de dirección de las empresas del Grupo, el acuerdo tomado en la sesión número 6700, relacionado con el informe de seguimiento de las acciones de mejora de los órganos de dirección, correspondientes al período 2024.*

Es importante señalar, que en el caso de esta Junta Directiva y conforme a lo dispuesto en la sesión número 2536, la brecha identificada se encuentra atendida en un 100 %.

En virtud de lo anterior, propongo dar por conocida la información e instruir a la Secretaría de la Junta Directiva para que atienda las recomendaciones citadas en dicho informe.

Lo someto a votación.”

El presidente, señor Rodolfo Enrique Corrales Herrera; la vicepresidenta, señora Laura María Paniagua Solís; el tesorero, señor Erick Mauricio Brenes Mata; la secretaria, señora Natiuska Traña Porras; y el vocal, señor Luis Fernando Ramírez Loría, emiten su voto positivo sobre este tema, resuelven dar por conocida la información e instruir a la Secretaría de la Junta Directiva para que atienda las recomendaciones citadas en dicho informe.

Artículo 12. ° Comités de Apoyo. Informe de seguimiento y análisis integral de las recomendaciones

Junta Directiva
Acta de la sesión ordinaria número 2561
Lunes 1º de setiembre del 2025
Página: 18 de 20

El señor Rodolfo Corrales, indica: “En este punto se identifican los oficios del Comité de Auditoría y Riesgos de referencia JD-CAR-36-2025 del 22 de agosto del 2025 y del Comité Integral de Estrategia de referencia JD-CIE-38-2025 del 25 de agosto del 2025, ambos relacionados con la reprogramación de la fecha de presentación del informe de seguimiento y análisis integral de las recomendaciones emitidas por dichos comités.

En virtud de lo anterior, propongo dar por recibida esta información.”

El presidente, señor Rodolfo Enrique Corrales Herrera; la vicepresidenta, señora Laura María Paniagua Solís; el tesorero, señor Erick Mauricio Brenes Mata; la secretaria, señora Natuska Traña Porras; y el vocal, señor Luis Fernando Ramírez Loría, emiten su voto positivo sobre este tema y resuelven dar por recibida esta información.

Artículo 13. ° Declaratoria de confidencialidad del Servicio Preventivo de Advertencia sobre la antigüedad de registros que se mantienen en las Cuentas por Cobrar comerciales al 28 de febrero 2025, RACSA. ICE Consejo Directivo sesión número 6702 oficio 0012-471-2025

El señor Rodolfo Corrales, indica: “El Consejo Directivo del ICE, mediante el oficio de referencia 0012-471-2025, dirigido a esta Junta Directiva y a la Gerencia General, remite el acuerdo tomado en la sesión número 6702, relacionado con la aprobación de la declaratoria de confidencialidad del servicio preventivo de advertencia, elaborado por la Auditoría Interna, sobre la antigüedad de registros que se mantienen en las Cuentas por Cobrar comerciales al 28 de febrero 2025, cuyo visto bueno fue otorgado en la sesión número 2556 del 4 de agosto del 2025.

Este asunto fue trasladado por correo electrónico a la Auditoría Interna, el 21 de agosto del 2025, por tratarse de un tema de su interés.

En virtud de lo anterior, propongo dar por conocida esta información.”

El presidente, señor Rodolfo Enrique Corrales Herrera; la vicepresidenta, señora Laura María Paniagua Solís; el tesorero, señor Erick Mauricio Brenes Mata; la secretaria, señora Natuska Traña Porras; y el vocal, señor Luis Fernando Ramírez Loría, emiten su voto positivo sobre este tema y resuelven dar por conocida esta información.

CAPÍTULO IV COMENTARIOS Y PROPOSICIONES

Artículo 14. ° Contraloría General de la República. Oficio 15582 DFOE-CIU-0428. Recordatorio sobre la responsabilidad del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) en definir y precisar la información confidencial referenciada en los procesos de aprobación presupuestaria

El señor Rodolfo Corrales, indica: “La Contraloría General de la República, mediante el oficio de referencia 15582 DFOE-CIU-0428 del 29 de agosto del 2025, remite a la Presidencia Ejecutiva del ICE, con el propósito de que haga del conocimiento del Consejo Directivo del ICE, con copia en lo que corresponde a RACSA, a esta Junta Directiva, a la Gerencia General, a la Dirección Administrativa Financiera y a la Dirección de Operaciones, un recordatorio sobre la responsabilidad en definir y precisar la información confidencial referenciada en los procesos de aprobación presupuestaria.

Junta Directiva
Acta de la sesión ordinaria número 2561
Lunes 1º de setiembre del 2025
Página: 19 de 20

En virtud de lo anterior, propongo dar por conocida esta información y solicitar a la Gerencia General corroborar a la mayor brevedad que las gestiones que realiza la empresa para declarar confidencial la información cumpla con los elementos señalados en este oficio, y valorar si es necesario realizar ajustes en la normativa interna vigente. Además, solicitar a la Gerencia General presentar ante esta Junta Directiva un informe en un plazo de un mes, sobre las acciones realizadas.

Asimismo, se instruye a la Secretaría de la Junta Directiva para que proceda de inmediato con la comunicación de esta instrucción a la Gerencia General.

Lo someto a votación.”

El presidente, señor Rodolfo Enrique Corrales Herrera; la vicepresidenta, señora Laura María Paniagua Solís; el tesorero, señor Erick Mauricio Brenes Mata; la secretaria, señora Natuska Traña Porras; y el vocal, señor Luis Fernando Ramírez Loría, emiten su voto positivo sobre este tema, resuelven dar por conocida la información y solicitar a la Gerencia General corroborar a la mayor brevedad que las gestiones que realiza la empresa para declarar confidencial la información cumpla con los elementos señalados en el oficio de la Contraloría General de la República de referencia 15582 DFOE-CIU-0428 y valore si es necesario realizar ajustes en la normativa interna. Además, solicitar a la Gerencia General presentar, ante esta Junta Directiva, un informe sobre las acciones realizadas, en un plazo de un mes.

Asimismo, Se instruye a la Secretaría de la Junta Directiva para que proceda de inmediato con la comunicación de esta instrucción a la Gerencia General.

Artículo 15. ° Contraloría General de la República. Oficio 15698 DFOE-CIU-0434. Aprobación parcial del presupuesto extraordinario 1-2025. En vías de la declaratoria de confidencialidad.

Confidencialidad otorgada por el Consejo Directivo del ICE en el artículo 4 del Capítulo II de la sesión número 6651 del 08 de octubre del 2024, por un plazo de cuatro años, según oficio 0012-638-2024, visto en las sesiones de Junta Directiva número 2513 artículo 8.02 del 14 de octubre del 2024 y número 2567 artículo 3 del 13 de octubre del 2025.

ASUNTOS INFORMATIVOS

El señor Rodolfo Corrales, indica: “*Para concluir esta sección de asuntos informativos, tenemos un oficio de la Auditoría Interna, relacionado con el cierre y apertura de los libros de actas de la Comisión de Adquisiciones; y otro relacionado con el esfuerzo que está realizando la Administración para el Fortalecimiento de la Cultura Ética Empresarial.*

Ambos documentos propongo darlos por conocidos”.

El presidente, señor Rodolfo Enrique Corrales Herrera; la vicepresidenta, señora Laura María Paniagua Solís; el tesorero, señor Erick Mauricio Brenes Mata; la secretaria, señora Natuska Traña Porras; y el vocal, señor Luis Fernando Ramírez Loría, emiten su voto positivo sobre este tema y resuelven dar por conocida la información.

El señor Rodolfo Corrales, concluye: “*Gracias, bien, de esta manera estamos dando por finalizada nuestra sesión al ser las diecisiete horas con cuarenta y dos minutos.*

*Junta Directiva
Acta de la sesión ordinaria número 2561
Lunes 1° de setiembre del 2025
Página:20 de 20*

Muy buenas tardes a todos”.