

# **INDICE**

### **ACTA SESIÓN ORDINARIA Nº2264** Miércoles 1º de abril del 2020 APROBACIÓN DEL ACTA CAPÍTULO I 10 Aprobación del acta de la sesión Nº2263 del 25 de marzo del 2020 CAPÍTULO II **ASUNTOS DE LA GERENCIA GENERAL** 2° Operador Móvil Virtual "fullmóvil". Informe mensual. Confidencial 30 Reglamento Asociaciones Empresariales. Reforma Integral. Solicitud de ampliación de plazo 40 Asociaciones Empresariales. (Informe sobre esfuerzo comercial, proyección de ingresos y plazos) 50 Incidencias con los servicios ERP 60 Servicio de hospedaje para solución SICOP. Propuesta del licenciamiento 70 Ley Nº8660 Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones. Reforma Artículo 35. Criterio Jurídico. Propuesta preliminar para definir el tratamiento de la información confidencial. Solicitud de ampliación de plazo. Proceso de Evaluación del Desempeño de RACSA según los 80 Lineamientos Generales de Gestión del Desempeño de las Personas Servidoras Públicas publicados el 10 de diciembre del 2019 en el diario oficial La Gaceta, Nota AU 9 2020 90 Proyecto kölbi TV Interactivo (ONE TV). Informe de avance trimestral sobre la denuncia presentada ante el Ministerio Público CAPÍTULO III **ASUNTOS DE JUNTA DIRECTIVA** 10° Informe Rendición de Cuentas del ICE y sus empresas, período 2019. Confidencial CAPÍTULO IV **COMENTARIOS Y PROPOSICIONES** 110 Informe de acciones ejecutadas a nivel empresarial para gestionar la operativa ante la Emergencia Nacional COVID-19 12° Informe de Impacto en la operación de la Empresa en el

# ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA N°2264

a redes virtuales de nueva generación

crisis del COVID-19

Celebrada por la Junta Directiva de Radiográfica Costarricense, Sociedad Anónima, de forma virtual, a partir de las dieciocho horas del miércoles primero de abril del dos mil veinte.



cumplimiento de las metas producto de la situación acaecida por la

Solicitud de información sobre compras en trámite para la evolución



13°



Presentes: la Presidenta, señora Hazel Valverde Richmond; el Vicepresidente, señor Gabriel Víquez Jiménez; el Secretario, señor Hans Jiménez Láscarez; el Tesorero, señor José Alberto Retana Reyes; y la Vocal, señora Agnes Paniagua Cubero. Por la Dirección Jurídica y Regulatoria, la señora Illiana Rodríguez Quirós.

Por RACSA: el Gerente General, el señor Francisco Calvo Bonilla; el Director Comercial, el señor Marco Meza Altamirano; la Directora de Gestión de Plataformas, la señora Suzeth Rodríguez Solís; y el Director de Producto y Proyectos, el señor Gustavo Morales Chacón.

#### APROBACIÓN DEL ACTA CAPÍTULO I

# Artícul<u>o 1º</u> Aprobación del acta de la sesión ordinaria Nº2263 del 25 de marzo del

La Presidenta, la señora Hazel Valverde Richmond, inicia la sesión y explica que en acatamiento al protocolo establecido por el Gobierno de la República para prevenir el contagio del COVID-19 y 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 de la Junta Directiva el acta de la sesión ordinaria N°2263 del 25 de marzo del 2020.

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

#### Operador Móvil Virtual "fullmóvil". Informe mensual. Confidencial: Artículo 2º

Confidencialidad otorgada por el Consejo Directivo del ICE en la sesión Nº6073 del 14 de enero del 2014.

### Reglamento de Asociaciones Empresariales. Propuesta de actualización. Artículo 3º (Solicitud de ampliación de plazo):

La Presidenta, la señora Hazel Valverde Richmond, comenta que en la sesión anterior se acogió una solicitud del Gerente General para ampliar el plazo de presentación de la reforma integral del Reglamento de Asociaciones Empresariales. En esta oportunidad, mediante la nota de referencia GG-448-2020 del 23 de marzo del 2020, solicita una ampliación adicional, para entregar la propuesta el 17 de abril próximo.

La solicitud se fundamenta, en la necesidad de atender en debida forma el requerimiento planteado en la sesión ordinaria Nº2247 del 19 de noviembre del 2019 y que la Gerencia General considera oportuno disponer de un espacio adicional para realizar un replanteamiento de fondo al instrumento que regula esta actividad, con el propósito de valorar de manera conjunta con el equipo de Directores, la posibilidad de incorporar nuevas figuras y modelos de negocio en los que la Empresa está incursionando, así como establecer las condiciones para los negocios o emprendimientos que se generen a través de los procesos de innovación e incubación de ideas.







La Junta Directiva señala que los argumentos son válidos, por lo que acoge la solicitud planteada por la Gerencia General y resuelve agendar el tema para la sesión del 22 de abril próximo.

### Asociaciones Empresariales. (Informe sobre esfuerzo comercial, proyección de Artículo 4º ingresos y plazos):

La Presidenta, señora Hazel Valverde Richmond, comenta que la Gerencia General, en cumplimiento al requerimiento planteado en la sesión Nº2260 del 4 de marzo del 2020, mediante la nota de referencia GG-444-2020 del 20 de marzo del 2020 presenta un informe de oportunidades de negocio que se desarrollarán bajo del modelo de asociaciones empresariales.

Ingresan a la sesión virtual, el Gerente General, señor Francisco Calvo Bonilla y el Director de Producto y Proyectos, el señor Gustavo Morales Chacón, quienes con el apoyo de una presentación en powerpoint, intitulada: "Informe del esfuerzo comercial que se está realizando para impulsar las oportunidades de negocios a través del modelo de Asociación Empresarial. Marzo, 2020", explican la composición actual del modelo de negocio y resaltan el esfuerzo realizado en el desarrollo de negocios con recursos propios, tales como: Servicios de Videovigilancia, Central Telefónica, Atención de Llamadas y Centro de Almacenamiento de datos "Datacenter".

Seguidamente proceden a explicar el comportamiento del negocio durante el segundo semestre del 2019 y el primer trimestre del 2020, en donde resaltan el esfuerzo desde el punto de vista de ingresos que representa las asociaciones formalizadas y la estimación de las próximas a formalizar, así como el impacto que produce las oportunidades de negocio desarrolladas con recursos propios.

Presentan la expectativa de los nuevos productos, la proyección y fecha de entrada de los ingresos, así como el grado de madurez alcanzado. Y finalmente explican las acciones que se ha identificado para implementar en el corto plazo.

La Junta Directiva sobre la propuesta señala que es necesario sensibilizar el ejercicio con los factores coyunturales, dado que el país está atravesando una situación que incidirá en las proyecciones de ingresos. Reitera que para RACSA se abre una oportunidad para contribuir al país, colocando a disposición herramientas que faciliten la gestión de cara al cliente, lo cual implica una priorización de aquellas soluciones que tienen mayor posibilidad de colocación para la atención de las necesidades y a la vez la generación de ingresos en el corto plazo. Finalmente, señala que es necesario realizar un esfuerzo para que este tipo de ejercicios sea armonizado al interno de la Empresa, en donde se visualice un mayor involucramiento de todas las áreas para contar con el apoyo en la implementación. Agradece la participación de los representantes de la Administración quienes abandonan la sesión virtual a partir de este momento.

#### Artículo 5º Incidencias con los servicios ERP:

La Presidenta, la señora Hazel Valverde Richmond, comenta que conforme al seguimiento que se le ha venido dando a este tema, según consta en las sesiones: Nº2255, Nº2257,





Nº2260 y Nº2263, la Gerencia General mediante la nota de referencia GG-466-2020 del 26 de marzo del 2020, presenta el informe de incidencias con los servicios ERP.

A partir de este momento ingresan de forma virtual a la sesión, el Gerente General, el señor Francisco Calvo Bonilla, la Directora de Gestión de Plataformas, la señora Suzeth Rodríguez Solís y el Director de Producto y Proyectos, el señor Gustavo Morales Chacón, quienes explican que con el propósito de atender el requerimiento planteado por la Junta Directiva, se presenta el tercer informe de seguimiento a los servicios ERP.

Con el apoyo de una presentación en powerpoint, se refieren al estado de gestión operativa de los siguientes clientes: CEN-CINAI, INDER, ICODER, PANI, IAFA y SENARA, cada uno con el detalle de las acciones que se han emprendido. Seguidamente presentan de forma gráfica e histórica la cantidad de incidentes por cliente para el período. Hacen énfasis en los resultados obtenidos, entre los que destacan: la ejecución de un nuevo modelo de operación de mesa RACSA-SOIN como parte de las acciones de mejora al servicio ERP: el comportamiento de los incidentes reportados y los clientes atendidos, así como la mejora en los tiempos de solución.

En relación con las acciones ejecutadas, desde la perspectiva del socio, presentan el resultado obtenido de la auscultación de mercado y la validación de las alternativas, lo que permite determinar una opción con potencial, una vez que se cuente con el resultado del ambiente de pruebas instalado en la Empresa se tomará la decisión y se estará comunicando el avance en el próximo informe.

La Junta Directiva señala que dentro del esfuerzo que se está realizando desde el punto de vista comercial, conviene incorporar dentro del proceso de validación la necesidad que tiene RACSA para disponer de un sistema de planificación de recursos empresariales - ERP, por lo que insisten en la necesidad de lograr un mayor involucramiento de las diferentes áreas de la Empresa en el proceso, que facilite el análisis desde el punto de vista técnico, operativo y financiero de las opciones y así contar con criterio propio para la decisión final. Asimismo, señala que es necesario complementar el estudio con un análisis comparativo del cumplimiento de las premisas aprobadas en los casos de negocio y la situación actual, dado que de forma preliminar se puede interpretar que el sostenimiento de estas soluciones ha presentado para RACSA un costo adicional, por lo que de alguna manera podría estar afectando la rentabilidad del negocio.

Adicionalmente comenta que reconoce el esfuerzo que se ha realizado de cara al cliente; no obstante, se puede interpretar que a la fecha no se ha logrado alcanzar un acuerdo con el socio que garantice la continuidad del servicio, dado que persiste un nivel de incidencias importante. En virtud de lo anterior, señala que este tipo de situaciones afecta la imagen de RACSA, por lo que recomienda mantener una relación estrecha con los clientes, manifestándoles sobre el esfuerzo que se está realizando a nivel interno.

Los representantes de la Administración responden que dentro del proceso de validación de las opciones se ha incorporado al equipo que se le ha asignado el proyecto del ERP para En cuanto a la rentabilidad del negocio, de igual forma se ha solicitado la RACSA. colaboración de la parte financiera, con el propósito de identificar el impacto que produce las acciones que se han implementado, por lo que una vez que se cuente con la información respectiva se presentará a conocimiento de la Junta Directiva. Explican que desde el punto







de vista de la gestión de las incidencias, se ha realizado un acercamiento puntual con el socio y con los clientes, para que de manera conjunta identificar los puntos que se deben mejorar y evitar la recurrencia. Indican que producto del nuevo modelo de gestión de incidencias, se ha mantenido una relación directa con cada uno de los clientes, incluso se les ha atendido directamente por la Gerencia General, con el propósito de mejorar la experiencia, el acompañamiento en el soporte y en la operación, todo en función de mejorar el grado de satisfacción.

La Junta Directiva agradece el informe rendido y a partir de este momento abandonan la sesión virtual los representantes de la Administración.

#### Artículo 6º Servicio de hospedaje para solución SICOP. Propuesta del licenciamiento:

La Presidenta, señora Hazel Valverde Richmond, comenta que en razón del seguimiento que ha venido dando la Junta Directiva a este tema en las sesiones: Nº2234, Nº2240, Nº2244, Nº2249, Nº2257, Nº2259, Nº2260, Nº2261 y Nº2263, la Gerencia General, mediante la nota de referencia GG-471-2020 del 27 de marzo del 2020 presenta el informe de seguimiento semanal, sobre la propuesta de licenciamiento para la plataforma SICOP.

De la información aportada, se extrae que aún se encuentra en análisis por parte de la Dirección de Gestión Financiera, el estudio para determinar el impacto en los resultados de la Empresa el costo del licenciamiento en un escenario de sesenta meses, sujeto a la remisión de una serie de insumos adicionales los cuales se encuentran en proceso de integración para ser trasladados a esa área, por lo que quedan a la espera de los resultados en el próximo informe.

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

### Ley Nº8660 Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Artículo 7º de Telecomunicaciones. Reforma Artículo 35. Criterio Jurídico. Propuesta

preliminar para definir el tratamiento de la información confidencial (Solicitud de ampliación de plazo):

La Presidenta, la señora Hazel Valverde Richmond, señala que conforme al requerimiento planteado por esta Junta Directiva en la sesión Nº2259 del 26 de febrero del 2020, la Gerencia General mediante las notas de referencias: GG-396-2020 del 13 de marzo del 2020 y GG-472-2020 del 27 de marzo del 2020, presenta una solicitud para ampliar el plazo de la presentación de la propuesta para definir el tratamiento de la información confidencial.

Comentan que la solicitud se fundamenta en la necesidad de considerar dentro de la valoración de las categorías el alcance de la Política Corporativa de Confidencialidad recientemente emitida por el Consejo Directivo del ICE.

La Junta Directiva acoge la propuesta de la Gerencia General y programa la presentación de este tema para la primera sesión de mayo del 2020.







### Artículo 8º

Proceso de Evaluación del Desempeño de RACSA según los Lineamientos Generales de Gestión del Desempeño de las Personas Servidoras Públicas publicados el 10 de diciembre del 2019 en el Diario oficial La Gaceta, Nota AU 9

La Presidenta, la señora Hazel Valverde Richmond, comenta que la Gerencia General, somete a conocimiento de la Junta Directiva la nota de referencia GG-299-2020 del 4 de marzo del 2020, que contiene un análisis de los Lineamientos Generales de Gestión del Desempeño de las Personas Servidoras Públicas, publicados el 10 de diciembre del 2019.

Señala que la Gerencia General en vista de que recibió copia de la nota de la Auditoría Interna de referencia AU-9-2020 dirigida a esta Junta Directiva, relacionada con los Lineamientos Generales de Gestión del Desempeño de las Personas Servidoras Públicas, publicados el 10 de diciembre del 2019, en el Diario Oficial La Gaceta y con el propósito de retroalimentar, con fines informativos presenta lo actuado a nivel empresarial sobre este tema, lo cual se ha realizado conforme a las mejores prácticas y en el marco de la normativa vigente, así como un detalle las acciones que se han emprendido para la implementación de este instrumento de evaluación en la Empresa.

La Junta Directiva agradece el informe rendido por la Administración.

### Artículo 9º Proyecto kölbi TV Interactivo (ONE TV). Informe de avance trimestral sobre la denuncia presentada ante el Ministerio Público:

La Presidenta, señora Hazel Valverde Richmond, somete a conocimiento de la Junta Directiva la nota de la Gerencia General referencia GG.464.2020 del 26 de marzo del 2019. mediante la cual presenta el informe trimestral sobre la denuncia interpuesta ante el Ministerio Público por el Proyecto kölbi TV Interactivo (ONE TV).

La Directora Jurídica y Regulatoria, señora Illiana Rodríguez Quirós, expresa que en cumplimiento a lo dispuesto por la Junta Directiva en la sesión Nº2083 del 6 de octubre del 2015, respecto al último informe, la variación es que en atención a solicitud expresa, procedió a entregar información de interés a la Sección de Anticorrupción Delitos Económicos y Financieros del Organismo de Investigación Judicial, sobre aspectos propios del caso. Concluye que a la fecha no se ha recibido ulteriores notificaciones por parte de las autoridades judiciales, por lo que ante hechos relevantes se informará de manera oportuna.

La Junta Directiva agradece la información y la da por recibida.

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

Artículo 10º Informe Rendición de Cuentas del ICE y sus empresas, período 2019. Confidencial:

Confidencialidad otorgada por el Consejo Directivo del ICE en la sesión Nº6361 del 10 de marzo del 2020, el cual ha sido declarado confidencial por un plazo de diez años.







#### Artículo 11º Plan de Desempeño 2020:

La Junta Directiva señala que en razón de que en la sesión de hoy se conoció un informe de la Gerencia General sobre la normativa y lineamientos en general que aplican a la Empresa en materia de evaluación de desempeño, resulta necesario contar con un análisis desde el punto de vista jurídico sobre la posibilidad que tiene la Junta Directiva para aplicar a los colaboradores directos parámetros específicos.

Finalmente instruye a la Secretaría de la Junta Directiva para que traslade este requerimiento a la Dirección Jurídica y Regulatoria, para que emita el criterio jurídico respectivo.

#### CAPÍTULO IV **COMENTARIOS Y PROPOSICIONES**

Artículo 12º Informe de Impacto en la operación de la Empresa en el cumplimiento de las metas producto de la situación acaecida por la crisis del COVID-19:

La Junta Directiva señala que conforme a lo indicado en la sesión anterior, la Gerencia General mediante la nota de referencia GG-477-2020 de fecha 30 de marzo del 2020, presenta el primer informe de las acciones ejecutadas a nivel empresarial para gestionar la situación por la crisis del COVID-19 y vía correo electrónico presenta el segundo informe de acciones tomadas a nivel empresarial para gestionar la operativa.

Ingresa a la sesión de forma virtual, el Gerente General, señor Francisco Calvo Bonilla, quien explica que en atención al requerimiento planteado por la Junta Directiva, presenta el segundo informe de acciones tomadas a nivel empresarial para gestionar la operativa ante la Emergencia Nacional COVID-19 durante el período comprendido del 25 al 31 de marzo, que contiene de manera general las acciones ejecutadas por unidad administrativa en el marco de las directrices emanadas por el Gobierno de la República.

Seguidamente, con base en el contenido del oficio de referencia GG-477-2020 presenta el primer informe que analiza de forma preliminar el impacto en la operación de la Empresa en el cumplimiento de metas producto de la situación acaecida por la crisis del COVID-19 con corte al 30 de marzo, desde las diferentes perspectivas. Explica que la medición de los impactos requiere un tiempo razonable para cuantificar de forma adecuada, por lo que estima conveniente mantener la actualización al menos cada dos semanas. En razón de que a última hora detectó en el informe algunos aspectos que se deben subsanar, posteriormente presentará el documento ajustado.

Concluye que se está trabajando en el análisis de las medidas que ha emitido el Gobierno de la República y posteriormente se estará presentando el informe debidamente contextualizado a nivel empresarial.

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

Artículo 13º Solicitud de información sobre compras en trámite para la evolución a redes virtuales de nueva generación:

La Presidenta, señora Hazel Valverde Richmond, solicita a la Gerencia General sus comentarios con respecto a una solicitud de información sobre compras en trámite para la







evolución a redes virtuales de nueva generación planteada por la Presidencia Ejecutiva del Indica que según entiende la nota fue dirigida a la Junta Directiva y a la Gerencia General; no obstante, hasta la fecha no se cuenta registro de haber recibido la misma por parte de la Secretaría de Junta Directiva.

Ingresa a la sesión virtual, el Gerente General, señor Francisco Calvo Bonilla, quien explica que el 26 de marzo del 2020, recibió la nota de la Presidencia Ejecutiva del ICE, referencia 0060-113-2020, mediante la cual solicita información sobre compras en trámite para la evolución a redes virtuales de nueva generación.

Explica que la consulta se enfoca en el proceso de contratación número 2020PP-000002-000080000, que se tramita transparentemente a través de SICOP y que tiene como objeto la "Adquisición de bienes y servicios para la Evolución a Redes Virtuales de Nueva Generación", la cual se ha justificado con los elementos técnicos generales y específicos para la evolución de las plataformas de red de RACSA hacia redes definidas por software, cuyo plazo de adjudicación vence el próximo martes. Asimismo, en la nota se hace referencia a una serie de acuerdos y lineamientos dictados por la Casa Matriz, relacionados con inversión en infraestructura y su optimización, el rol de RACSA, la línea estratégica, entre otros, por lo que solicitan a la brevedad un informe detallado del proceso, así como un acercamiento con la Casa Matriz en lo que respecta a los planes de inversión en infraestructura de telecomunicaciones. En virtud de lo anterior, con el apoyo del equipo gerencial, se está trabajando en la propuesta de respuesta, sin omitir manifestar que por un tema de transparencia y debido proceso se debe continuar con la etapa siguiente, a saber, la adjudicación.

La Junta Directiva señala que dado que la Administración el proceso lo ha llevado de forma adecuada, respetando los principios de contratación administrativa y de forma transparente a través del SICOP, orientado a satisfacer una necesidad de infraestructura bien definida que respalde la sostenibilidad del negocio, se considera importante que RACSA continúe con el proceso conforme al plazo establecido en el cartel.

Reitera al Gerente General la relevancia de que temas a nivel estratégico o de gobernanza sean sometidos a conocimiento de este órgano colegiado, agradece la información brindada por el Gerente General, quien abandona la sesión virtual a partir de este momento.

# La Junta Directiva una vez discutido el tema, resuelve:

## Considerando que:

- En la sesión Nº2249 del 3 de diciembre del 2019, la Auditoría Interna, en su a) informe de referencia AU-166-2019 relacionado con el cumplimiento del Plan Anual de Actividades período 2019, evidencia un estudio relacionado con el "Diagnóstico de la situación actual de las redes de RACSA", cuvas recomendaciones han sido aceptadas por la Administración y se encuentran en proceso de implementación.
- b) La Junta Directiva conforme a lo señalado por la Auditoría Interna, ha venido dando seguimiento a este tema de manera periódica, en la sesión Nº2255 del 29 de enero del 2020 y Nº2260 del 4 de marzo del 2020, con el propósito de conocer







las acciones que se han emprendido a nivel interno, para garantizar la actualización de las plataformas que soportan el negocio para mitigar el riesgo de obsolescencia.

- La Gerencia General, en la presente sesión informa sobre una solicitud de c) información sobre compras en trámite para la evolución a redes virtuales de nueva generación planteada por la Presidencia Ejecutiva del ICE, en la nota de referencia 0060-113-2020, en el marco del proceso de contratación número 2020PP-000002-000080000, que se tramita a través de SICOP y que tiene como objeto la "Adquisición de bienes y servicios para la Evolución a Redes Virtuales de Nueva Generación", la cual se sustenta con los elementos técnicos generales y específicos para la evolución de las plataformas de red de RACSA hacia redes definidas por software.
- d) En razón de que el proceso de contratación se encuentra en la etapa de adjudicación, resulta necesario y oportuno declarar en firme este acuerdo.

## Por tanto, acuerda:

- 1) Instruir a la Gerencia General, para que mantenga informada a la Junta Directiva sobre las acciones que se tomen sobre este tema y el avance del proceso de contratación que se ha iniciado, en razón de que es de interés empresarial ejecutar las acciones necesarias para mitigar el riesgo de obsolescencia tecnológica y garantizar la continuidad del negocio y la prestación de los servicios a los clientes.
- 2) La implementación de este acuerdo es responsabilidad de la Gerencia General. ACUERDO FIRME.

La Presidenta, la señora Hazel Valverde Richmond, da por terminada la sesión virtual al ser las veinte horas y cuarenta minutos. Agradece a los Directivos y a los representantes de la Administración su participación.

> Secretaría Junta Directiva 3/4/2020 11:11 hrs



