

INDICE

SESIÓN ORDINARIA N°2491

Lunes 13 de mayo del 2024

| | |
|---------------------|---|
| CAPÍTULO I | APROBACIÓN DEL ACTA |
| 1° | Aprobación del acta de la sesión ordinaria N°2490 del lunes 6 de mayo de 2024. |
| CAPÍTULO II | ASUNTOS DE LA GERENCIA GENERAL |
| 2° | Informe de Atención Incidente Servicios NCE, IaaS y GD N18569 (TDCar y Receta Digital). ICE Consejo Directivo 6614 0012-172-2024. Confidencial. |
| 3° | Reglamento de Teletrabajo para los colaboradores de RACSA. |
| 4° | Estrategia financiera de necesidades de financiamiento. Endeudamiento Financiero. |
| 5° | Cuadro de Mando Integral. Informe sobre el nivel de cumplimiento al primer trimestre 2024. Confidencial. |
| 6° | Radiográfica Costarricense S. A. Estados Financieros 31 de diciembre del 2023 (con cifras correspondientes del 2022) (con el Informe de los Auditores Independientes). Visto bueno para la declaratoria de confidencialidad. |
| CAPÍTULO III | ASUNTOS DE LA JUNTA DIRECTIVA |
| 7° | Servicio preventivo de Advertencia sobre el estado de implementación de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información emitidas por el MICITT. |
| 8° | Auditora Interna. Plan de desarrollo para el cierre de brechas identificadas en el proceso de reclutamiento y selección. |
| 9° | Mejoras realizadas producto del cuestionario Evaluación del Servicio brindado por la Secretaría del Consejo Directivo. “Procedimiento para la entrega de documentos y presentación ante el Consejo Directivo”, ICE Consejo Directivo 0012-301-2024. |
| 10° | Declaratoria confidencialidad Caso de Negocio para el servicio Solución Tecnológica para la Digitalización de Pruebas de Manejo y Emisión de Licencias y sus anexos. ICE CD 6624 0012-279-2024. |
| 11° | Oficios del Comité de Auditoría. Fe de erratas. |
| CAPÍTULO IV | COMENTARIOS Y PROPOSICIONES |
| 12° | Ausencia del Gerente General. |

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA N°2491

Previo a 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 N°10053 y la Norma Técnica NTN-006.

Acta de la sesión ordinaria número dos mil cuatrocientos noventa y uno, celebrada por la Junta Directiva de Radiográfica Costarricense, Sociedad Anónima, a partir de las diecisiete horas y veinticinco minutos del lunes trece de mayo del año dos mil veinticuatro.

Presentes; 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, Natuska Traña Porras; y el Vocal, señor Luis Fernando Ramírez Loría, ubicado en su domicilio.

Por la Administración: el Gerente General a.i., señor José Mario Murillo Meléndez, ubicado en su domicilio; el Director de Negocios a.i., el señor Gerson González Arrieta, ubicado en su domicilio; y la Directora Jurídica y Regulatoria, señora Illiana Rodríguez Quirós, ubicada en su domicilio.

Justifica la ausencia, el Gerente General, señor Mauricio Barrantes Quesada, debido a que se encuentra fuera del país en asuntos propios de su cargo.

El señor Rodolfo Enrique Corrales Herrera, en su condición de Presidente, inicia la sesión e indica: *“Muy buenas tardes a todos, espero que se encuentren muy bien. Vamos a dar inicio a la sesión ordinaria N°2491 de hoy lunes 13 de mayo del 2024, al ser dieciocho horas con nueve minutos”*.

CAPÍTULO I APROBACIÓN DEL ACTA

Artículo 1° Aprobación del acta de la sesión ordinaria N°2490 del lunes 6 de mayo de 2024:

El señor Rodolfo Enrique Corrales Herrera, indica: *“Como primer punto de la agenda, tenemos la aprobación del acta anterior, que corresponde a la sesión ordinaria N°2490 que celebramos el pasado lunes 6 de mayo de 2024.*

Someto a aprobación la misma”.

La señora Natuska Traña Porras, interviene: *“Me abstengo de la aprobación del acta, porque no participé de la sesión y justifiqué la ausencia, entonces por eso me abstengo”*.

El Presidente, señor Rodolfo Enrique Corrales Herrera; la Vicepresidenta, señora Laura María Paniagua Solís; el Tesorero, señor Erick Mauricio Brenes Mata; y el Vocal, señor Luis Fernando Ramírez Loría, se manifiestan de acuerdo con el contenido del acta y la dan por aprobada, con la abstención de la señora Natuska Traña Porras, debido a que no participó en la misma.

CAPÍTULO II ASUNTOS DE LA GERENCIA GENERAL

Artículo 2° Informe de Atención Incidente Servicios NCE, IaaS y GD N18569 (TDCar y Receta Digital). ICE Consejo Directivo 6614 0012-172-2024. Confidencial:

Confidencialidad otorgada por el Consejo Directivo del ICE en el inciso A del artículo 1 del Capítulo II de la sesión 6614 del 27 de febrero del 2024, según oficio 0012-128-2024, por un



plazo de cuatro años, visto en la sesión de Junta Directiva N°2482 artículo 6 del 17 de marzo del 2024.

Artículo 3° Reglamento de Teletrabajo para los colaboradores de RACSA:

El señor Rodolfo Enrique Corrales Herrera expresa: *“La Gerencia General, en cumplimiento al requerimiento planteado en las sesiones N°2466, N°2478 y N°2487, mediante los oficios de referencia GG-542-2024 del 20 de marzo del 2024, GG-791-2024 del 7 de mayo del 2024, presenta la propuesta de actualización del Reglamento de Teletrabajo para los colaboradores de RACSA, la cual atiende las observaciones planteadas sobre temas relacionados con la póliza de extraterritorialidad, impuestos y otros; aspectos de Ciberseguridad y Salud Ocupacional y alineamiento corporativo.*

Es importante resaltar que durante el proceso se logró determinar que la propuesta se encuentra debidamente alineada con las disposiciones corporativas.

En virtud de lo anterior, propongo acoger la propuesta de acuerdo aportada por la Administración para resolver este tema.

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, resuelven aprobar la propuesta de acuerdo aportada por la Administración.

La Junta Directiva basada en la documentación aportada, resuelve:

Considerando que:

- a) **La Junta Directiva en el artículo 2° de la sesión ordinaria N°2143 del 26 de junio del 2017, aprobó el Reglamento de Teletrabajo para los Colaboradores de RACSA.**
- b) **El 30 de setiembre del 2019, se publicó en el Diario Oficial La Gaceta, Alcance N°211, la Ley para Regular el Teletrabajo N°9738, la cual tiene como fin promover, regular e implementar el teletrabajo, por lo que resulta oportuno y conveniente la actualización del Reglamento de Teletrabajo para los Colaboradores de RACSA, a la luz de lo establecido en dicha Ley.**
- c) **La Gerencia General mediante oficio GG-1887-2023 de fecha 5 de setiembre del 2023, elevó a conocimiento de la Junta Directiva, la propuesta de actualización del Reglamento de Teletrabajo para los Colaboradores de RACSA.**
- d) **La Junta Directiva por medio del oficio JD-475-2023 de fecha 18 de setiembre de 2023, trasladó a la Gerencia General y a la Dirección Jurídica y Regulatoria la propuesta de Reforma del Reglamento de Teletrabajo para revisión y análisis de aspectos relacionados con la póliza de extraterritorialidad, impuestos y ciberseguridad.**
- e) **El Departamento de Gestión de Infraestructura de TI, mediante oficio DGITI-63-2023 de fecha 15 de noviembre del 2023, otorgó el aval técnico correspondiente.**

- f) El Área de Salud Ocupacional del Departamento Estrategia e Innovación, por medio de oficio de referencia DEI-511-2023 de fecha 20 de noviembre del 2023, atendió las consultas realizadas por la Dirección Jurídica y Regulatoria, y señala que la póliza de riesgos de trabajo, con la que actualmente cuenta cada colaborador de RACSA, cubre el teletrabajo ordinario, así como si se llegara a aprobar fuera del territorio nacional.
- g) La Dirección Jurídica y Regulatoria mediante documento DJR-115-2024 de fecha 28 de febrero del 2024, conforme al ámbito de su competencia, brindó el visto bueno a la propuesta de actualización del reglamento en estudio.
- h) El Departamento de Estrategia e Innovación, mediante oficio DEI-108-2024 en fecha 06 de marzo del 2024, remitió al Departamento de Talento Humano y Cultura, el visto bueno a la propuesta de actualización de dicho reglamento conforme al ámbito de su competencia.
- i) La Dirección Administrativa Financiera, mediante oficio DIAF-158-2024 del 18 de marzo del 2024, remite nuevamente a la Gerencia General la propuesta de actualización del Reglamento de Teletrabajo para los Colaboradores de Radiográfica Costarricense, S.A. La cual contempla actualización nomenclatura de las dependencias, reajuste de las responsabilidades de las dependencias intervinientes, se justó el reglamento de forma integral, de acuerdo con lo establecido en la Ley para Regular el Teletrabajo y normativa interna aplicable, estableció apartado con los elementos necesarios para regular el teletrabajo fuera del territorio nacional, requisitos que deberá observar el colaborador que opte por el teletrabajo, así como aspectos de seguridad informática, con el fin de mitigar y disminuir los riesgos y detectar posibles amenazas de seguridad. Asimismo, garantizar el uso adecuado de los recursos tecnológicos empresariales y se aclara lo referente al pago de salario al teletrabajador que se desempeña en el exterior.
- j) La Gerencia General mediante los oficios de referencia GG-542-2024 del 20 de marzo del 2024, GG-791-2024 del 7 de mayo del 2024 eleva a conocimiento y aprobación de la Junta Directiva, la propuesta de actualización del Reglamento de Teletrabajo para los Colaboradores de RACSA.
- k) La Junta Directiva es el órgano competente para aprobar el Reglamento de Teletrabajo para los Colaboradores de RACSA según lo dispone el artículo 188 del Código de Comercio y el artículo 8.20 del Reglamento de la Junta Directiva.

Por tanto, acuerda:

- 1) Aprobar la propuesta de actualización del Reglamento de Teletrabajo para los Colaboradores de RACSA, para que se lea de la siguiente forma:

**REGLAMENTO DE TELETRABAJO PARA LOS COLABORADORES DE
RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE S.A.**



1. OBJETIVO

Establecer las directrices técnicas, administrativas, procedimentales y legales a nivel empresarial, para aplicar la modalidad de teletrabajo en RACSA.

2. ALCANCE

Este reglamento es de aplicación obligatoria para todos los colaboradores que cumplan con los requisitos establecidos e ingresen a la modalidad de teletrabajo siempre que se desempeñen en puestos que cuenten con funciones teletrabajables, así como con las condiciones tecnológicas requeridas.

3. ABREVIATURAS

- DTHC: Departamento de Talento Humano y Cultura
- DGITI: Departamento de Gestión de Infraestructura de TI
- MTSS: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
- RACSA: Radiográfica Costarricense S.A.
- SOC: Salud Ocupacional

4. DEFINICIONES

Adendum: Ampliación al contrato de trabajo, donde se acuerdan las condiciones laborales bajo la modalidad de teletrabajo.

Actividades Teletrabajables: Conjunto de tareas que pueden ser realizadas por medios telemáticos desde el domicilio o centro destinado para tal fin definido por la Empresa y que no requiere de presencia física en la oficina.

Áreas Comunes de Trabajo: Espacio destinado por la Empresa para ser utilizado por los teletrabajadores que requieran realizar actividad presencial de forma transitoria dentro de las instalaciones de RACSA.

Evaluación del Desempeño: Evaluación de las metas planteadas en función del tiempo y el logro final obtenido por el teletrabajador, mediante un sistema informático.

Jornada de Teletrabajo: Comprende las estipuladas en el Código de Trabajo, sean diurna, mixta o nocturna, en las cuales el teletrabajador se obliga a cumplir con el horario definido por RACSA para realizar las actividades teletrabajables previamente pactadas en su contrato de trabajo.

Perfil: Conjunto de actividades y competencias que debe tener el ocupante de un puesto en la modalidad de teletrabajo.

Tecnologías Digitales: Conjunto de servicios, redes, software y dispositivos que tienen como fin el mejoramiento de la calidad de vida de las personas dentro un entorno y que se integran a un sistema de información interconectado por medio de las telecomunicaciones.



Teletrabajador: Colaborador autorizado por RACSA para aplicar el teletrabajo.

Teletrabajo: Es la prestación de servicios de carácter no presencial fuera de las instalaciones de RACSA, en virtud de la cual un trabajador puede desarrollar su jornada laboral desde su propio domicilio, centro que se destine para tal fin, o en trabajos de campo, mediante el uso de medios telemáticos.

Teletrabajo en el Exterior: Es la prestación de servicios laborales de carácter no presencial fuera del territorio nacional, mediante el uso de medios telemáticos que permiten mantener una comunicación entre el trabajador y la empresa.

Titular Subordinado: Colaborador de la administración activa responsable de un proceso, con autoridad para ordenar y tomar decisiones.

Video Comunicaciones: Conjunto de tecnologías que permiten la comunicación de video de alta calidad, audio y datos entre dos o más puntos geográficamente distantes en tiempo real, soportadas en plataformas de las comunicaciones unificadas, que integra salas de videoconferencia, sistemas portátiles de video comunicación, computadoras y dispositivos móviles.

5. RESPONSABILIDAD

Junta Directiva:

- **Aprobar el presente Reglamento, así como las reformas que de éste se realicen.**

Gerente General:

- **Promulgar la modalidad de teletrabajo, brindando la comunicación adecuada a las Direcciones y Jefaturas con el fin de velar por la correcta aplicación de esta modalidad laboral en RACSA.**

Dirección Administrativa Financiera:

- **Validar las acciones, herramientas y metodologías propuestas por el DTHC.**
- **Remitir a la Gerencia General, las propuestas de modificación al presente reglamento, correspondientes según el nivel de aprobación establecido.**
- **Aprobar o delegar la autorización de los documentos y normativa complementaria a este reglamento.**
- **Apoyar las acciones necesarias para incentivar la modalidad de teletrabajo en RACSA.**

Direcciones de RACSA:



- **Recomendar a la Gerencia General acciones que generen valor a la Empresa por medio del teletrabajo, así como velar por el cumplimiento de la normativa aprobada para esta modalidad.**

Departamento de Talento Humano y Cultura:

- **Coordinar y administrar la modalidad de teletrabajo en RACSA.**
- **Asesorar en la planificación e implementación de acciones que impulsen el teletrabajo en la Empresa.**
- **Asesorar a las dependencias en el mejoramiento de los procesos, para determinar y desarrollar actividades teletrabajables.**
- **Mantener actualizada la normativa y los formularios requeridos para asegurar la correcta aplicación de esta modalidad de trabajo a nivel empresarial.**
- **Establecer el proceso de inclusión y seguimiento de los teletrabajadores en la modalidad de teletrabajo.**
- **Brindar los informes que la Gerencia General solicite en dicha materia.**
- **Mantener informados a los teletrabajadores sobre cambios organizacionales, capacitaciones o cualquier otra información que lo involucre como colaborador de RACSA.**
- **Mapear las áreas para determinar los puestos y/o funciones teletrabajables y gestionar dentro de los perfiles de los puestos la anotación que las actividades laborales que pueden tener esa condición.**
- **Promover la identificación, desarrollo e incorporación de las competencias requeridas para la modalidad Teletrabajo en la empresa.**

Departamento de Estrategia e Innovación-Proceso de Salud Ocupacional

- **Realizar las visitas de evaluación de las condiciones y medio ambiente de trabajo necesarias para el buen desempeño de los teletrabajadores, según las metodologías estipuladas.**
- **Realizar las investigaciones de los accidentes laborales y otros incidentes que se produzcan, derivado de las actividades de teletrabajo que tengan los funcionarios y presentar ante las autoridades que correspondan su informe y debida gestión.**

Departamento de Gestión de Infraestructura de Tecnologías de Información

- **Gestionar todo lo relacionado con las herramientas tecnológicas y servicios necesarios para desempeñar de la mejor forma posible las funciones de los Teletrabajadores, incluyendo las video comunicaciones de RACSA a los mismos.**
- **Atender y cumplir en todo momento con las políticas institucionales de tecnologías de la información y comunicaciones.**
- **Brindar al teletrabajador asistencia técnica oportuna para la resolución de los problemas de infraestructura tecnológica mediante medios remotos, en tanto el incidente reportado así lo permita.**
- **Otorgar los permisos, accesos y restricciones correspondientes en las computadoras de los colaboradores, con el fin de que se puedan ejecutar las funciones fuera del territorio nacional.**

Departamento de Proveeduría:

- **Gestionar la optimización del espacio físico que deje el colaborador que cuente con 100% de su jornada laboral en la modalidad de Teletrabajo.**
- **Habilitar los espacios requeridos por reincorporación de colaboradores que vuelven de teletrabajo a trabajo presencial, de acuerdo con las disposiciones reguladas en la Normativa de Uso de Espacio Físico.**
- **Habilitar, en conjunto con el área de Salud Ocupacional los espacios destinados como áreas comunes de trabajo para realizar las labores en las instalaciones de RACSA.**

Teletrabajadores:

- **Cumplir con toda la normativa y condiciones que establezcan los reglamentos, procedimientos y políticas aplicables a esta modalidad.**
- **Acatar obligatoriamente las resoluciones emitidas por las diferentes instancias que regulan esta modalidad de teletrabajo.**
- **Cuidar el equipo y activos propiedad de RACSA.**
- **Preservar sus obligaciones con la Empresa y aplicar las políticas de confidencialidad de RACSA.**
- **Cumplir estrictamente con los requisitos específicos determinados en el presente Reglamento para solicitar teletrabajo en el exterior.**

Jefaturas:

- **Velar por el cumplimiento del reglamento y el desarrollo de la modalidad de teletrabajo, según lo establecido en este documento.**
- **Mantener actualizadas las macro actividades y puestos que son factibles de incorporar al programa de teletrabajo.**
- **Promover el uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación entre todo el personal de su área para el desarrollo de una gestión integral del trabajo.**
- **Velar porque se mantenga el ambiente laboral adecuado, las retribuciones, oportunidades de desarrollo e integración social de los colaboradores que participan en la modalidad de teletrabajo.**
- **Aplicar las acciones que permitan mejorar el desempeño del teletrabajador.**
- **Cumplir con toda la normativa y condiciones que establezcan los reglamentos, procedimientos y políticas aplicables a esta modalidad.**

Departamento de Estrategia e Innovación:

- **Realizar la inclusión, modificación, control de cambios y aprobaciones efectuados a este Reglamento de Teletrabajo para Colaboradores, además de custodiar la versión oficial publicada en el Sistema de Gestión Integral de RACSA.**

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley N°8292 de Control Interno.
- Ley N°8660 de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones.
- Ley N°6727. Ley de Riesgos del Trabajo.
- Ley N°9738. Ley para regular el teletrabajo.
- Ley N°2 Código de Trabajo
- Decreto Ejecutivo N°42083-MP-MTSS-MIDEPLAN-MICITT Decreto Reglamento para regular el Teletrabajo, del 20 de diciembre de 2019.
- Política corporativa de confidencialidad de la Información N°38.00.002.2013
- Política de la Seguridad de la Información Empresarial
- Reglamento de Teletrabajo CNFL
- Reglamento de Teletrabajo UNED.
- Reglamento para aplicación del Teletrabajo en el ICE Versión 3.
- Estatuto de Personal de RACSA
- Reglamento Autónomo Laboral para Negocios y Proyectos Especiales de RACSA
- Lineamiento de Uso de Recursos Informáticos de RACSA.
- Guía de Salud Ocupacional y Prevención de los riesgos en el teletrabajo.

7. REGLAMENTO DE TELETRABAJO DE RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE S.A. CAPITULO I – DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. El objetivo del teletrabajo en RACSA, es aprovechar los cambios y desarrollos tecnológicos para potenciar la productividad y mejorar el desarrollo laboral de los trabajadores, en beneficio de la Empresa y la sociedad, brindando la oportunidad de realizar las labores de trabajo desde un lugar distinto al edificio principal de RACSA de acuerdo con las mejores prácticas laborales que establezca la Empresa.

Artículo 2. El teletrabajo puede realizarse bajo distintas modalidades, a saber: en domicilio y móvil (en el exterior con el cliente, visitas a agencias proveedores u otros) y en el exterior (fuera del territorio nacional). Los colaboradores, que ingresen a cada una de estas modalidades, deben hacer uso de las herramientas de comunicación e instalaciones de RACSA según se disponga, por ejemplo: áreas comunes de trabajo, herramientas colaborativas, telefonía fija, celular, entre otras que establezca la Empresa.

Artículo 3. Todas las jefaturas y colaboradores de RACSA relacionados directa o indirectamente con las personas que teletrabajen, deben colaborar en su gestión para que esta modalidad de trabajo cumpla con los objetivos que persigue, así como con la normativa asociada.

Artículo 4. Los teletrabajadores mantendrán las condiciones por las cuales fueron contratados en RACSA, siendo que lo único que se modificará será la modalidad de trabajo la cual cambiará de presencial a domiciliar, móvil o en el exterior.

Artículo 5. Las actividades teletrabajables deben cumplir con las siguientes características:

- a. Que se puedan desarrollar fuera de la oficina sin afectar el normal desempeño del proceso y los servicios de la Empresa.
- b. Que se puedan desarrollar por medio de uso de tecnologías de información y comunicación y que la comunicación se dé fundamentalmente por medios telemáticos.
- c. Debe estar asociada a objetivos claros, metas específicas y medibles que permitan la planificación, seguimiento y control.
- d. La supervisión debe ser indirecta y medible por resultados.
- e. No puede estar asociada a servicio al cliente de manera presencial donde los colaboradores tengan un rol de frontal en la atención de los servicios.

Artículo 6. Un puesto es considerado como teletrabajable parcialmente, si al menos el 60% de las actividades conformadas en el perfil de puesto pueden ser ejecutadas fuera de su centro de trabajo y como puesto teletrabajable total, si el 100% de sus actividades conformadas en el perfil de puesto pueden ser ejecutadas fuera de su centro de trabajo, lo cual de igual forma podría ser aprobado según la conveniencia empresarial. En ambos casos se deben de cumplir con las características estipuladas en el artículo 5 de este Reglamento.

Artículo 7. RACSA se reserva la facultad de incorporar o excluir a sus colaboradores de esta forma de trabajo, de acuerdo con las condiciones del puesto del colaborador y sus funciones, así como valoraciones médicas y psicométricas que deban ser aplicadas en caso requerido por el bienestar del teletrabajador cuando así se solicite por él o por su jefatura, así como al valorar la conectividad disponible, cumplimiento de los lineamientos de seguridad empresarial, cumplimiento del procedimiento de ingreso o bien, cumplimiento del desempeño, por requerir presencialmente del colaborador por cambio de la naturaleza de los procesos que se realizan en el área que pertenezca o aspectos que se estimen pertinentes y debidamente justificados.

Artículo 8. Los colaboradores incorporados a la modalidad de teletrabajo deben mantener las condiciones que justificaron su ingreso a esta, así como cumplir con todas las obligaciones y responsabilidades adquiridas. En caso de que surja alguna imposibilidad de mantener dichas condiciones, la jefatura del teletrabajador debe justificarlas ante el Departamento de Talento Humano y Cultura, para analizar la continuidad de esta modalidad, o bien sí la causa que originó la imposibilidad obedece a un factor esencial como lo es la continuidad de la conectividad y/o cualquier otro motivo que imposibilite al teletrabajador a desempeñar sus funciones, la jefatura tendrá la potestad de suprimir de inmediato el teletrabajo conforme se señala en el Artículo 11 de este Reglamento.

Artículo 9. Las actividades teletrabajables son asignadas al puesto de trabajo. No obstante, la continuidad del teletrabajo no dependerá del puesto o la persona sino del análisis respectivo para determinar si las actividades, los objetivos estratégicos de la Empresa y el proceso, lo permiten. En caso de que el teletrabajador cambie de Departamento se finalizará de inmediato esta condición y se realizará el análisis respectivo en el nuevo puesto para determinar si cumple con lo requerido para que el nuevo puesto sea teletrabajable.

Artículo 10. La Empresa puede dejar sin efecto la aplicación del teletrabajo en aquellos puestos que lo estime necesario por razones de conveniencia, en cuyo caso las personas que estén teletrabajando, deberán reintegrarse a su lugar de trabajo siguiendo el debido proceso de comunicación por parte de la jefatura del teletrabajador, ante el Departamento de Talento Humano y Cultura y el Departamento de Proveeduría para habilitar lo que corresponda con el fin de realizar un retorno adecuado a la Empresa de forma presencial.

Artículo 11. La jefatura está en la facultad de ordenar, la terminación de la condición teletrabajable del colaborador, para lo cual se le informará por escrito para que se proceda de conformidad, expresando los motivos en los que se respalda la decisión, volviendo a la modalidad presencial en un plazo de dos días hábiles a partir de la comunicación oficial, cuando se presenten las siguientes consideraciones:

- a. Desaparezcan las condiciones objetivas que dan origen del ingreso a la modalidad, por conveniencia empresarial o de su dependencia.
- b. Cuando se incumpla con el orden y disciplina en la normativa vigente.
- c. Por incumplimientos derivados de las condiciones que establece el contrato de teletrabajo y de las normas vigentes que le resulten aplicables, el titular subordinado está obligado a proceder de conformidad con la normativa vigente, y de ser necesario instaurar el procedimiento disciplinario para averiguar la verdad real de los hechos.
- d. Cuando se dé un incumplimiento a nivel del desempeño del teletrabajador de acuerdo con lo establecido en el contrato de teletrabajo y el Reglamento de Evaluación del Desempeño.
- e. Cuando se compruebe que la persona no cumple con las disposiciones en materia de salud ocupacional o no realiza las mejoras en el tiempo recomendado.
- f. Cuando el lugar y/o espacio donde realiza el teletrabajo no cumple con las condiciones técnicas para realizar las actividades.

Artículo 12. Si se requiere que el teletrabajador se reincorpore a ejecutar su trabajo de forma presencial, el titular subordinado comunicará por escrito al colaborador y a su vez al Departamento de Talento Humano y Cultura y al Departamento de Proveeduría sobre la decisión adoptada. En aquellos casos en que su reincorporación obedezca a incumplimientos de índole técnico o de seguridad y salud en el trabajo, se solicitará a las dependencias competentes el criterio respectivo para su valoración y determinación de la condición.

Artículo 13. La modalidad de teletrabajo no contempla la remuneración de tiempo extraordinario. La remuneración por tiempo extraordinario solamente estará justificada cuando exista una condición de emergencia o urgencia debidamente validada por la jefatura correspondiente. En estos casos aplica lo establecido en la normativa laboral vigente.

Artículo 14. RACSA brinda a los trabajadores que tengan el 100% de sus actividades teletrabajables: el equipo (computadora de escritorio y/o portátil), herramienta telefónica, la silla (siempre y cuando sea un activo de la Empresa y existan recursos



disponibles) y las herramientas necesarias para ejecutar el trabajo. Se exceptúa de lo aquí establecido las actividades señaladas como parciales según lo establecido en el artículo 6 de este documento. En caso de que el teletrabajador aporte estos recursos, será el responsable de su uso, actualización, mantenimiento y costos asociados.

Artículo 15. Cuando un puesto teletrabajable quede vacante, o bien si el teletrabajador se acoge a vacaciones, licencias o incapacidades, la jefatura analizará si amerita la suplencia y, si así fuere, definirá en conjunto con el Departamento de Talento Humano y Cultura, si se dará bajo la modalidad de teletrabajo o presencial en las instalaciones de RACSA.

Artículo 16. El sitio donde el teletrabajador desarrolle sus funciones debe tener una red con una conexión de internet de al menos 10 Mbps de descarga y 5 Mbps de subida.

Artículo 17. Si se presenta una falla en el equipo o los elementos telemáticos, no atribuible a RACSA, que le impidan realizar al teletrabajador sus labores por un tiempo prolongado mayor a 30 minutos, el colaborador deberá informar a su jefatura de inmediato y aportar la prueba del reporte del incidente de la entidad que le brinde los servicios públicos. La jefatura deberá valorar si la actividad y funciones pueden realizarse sin los medios tecnológicos, si esto no fuera posible la jefatura deberá valorar que el colaborador se desplace a un sitio cercano que cuente con las condiciones, o se traslade a las instalaciones de RACSA para continuar sus labores, o bien, otorgar vacaciones, rebajar el tiempo no laborado o en su defecto acordar la reposición de este. En caso de que el teletrabajador previa coordinación con su jefatura deba trasladarse en estas condiciones, debe informar de inmediato al Área de Salud Ocupacional.

Artículo 18. Las personas de nuevo ingreso contratadas en un puesto teletrabajable deben mantener las condiciones acordadas durante su relación laboral. En caso de que dichas condiciones cambien, se analizará la situación siguiendo el debido proceso por parte de la jefatura correspondiente.

CAPITULO II – GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TI

Artículo 19. Las computadoras utilizadas para el teletrabajo deben cumplir con todos los requerimientos de seguridad indicados en el Lineamiento de Uso de Recursos Informáticos de RACSA.

Artículo 20. RACSA brindará el soporte técnico a los sistemas informáticos, para que el teletrabajador desarrolle sus funciones, siempre que el equipo sea propiedad de la Empresa, por lo que son responsabilidades del Teletrabajador sobre los sistemas informáticos que se le brindan las siguientes:

- a. El computador deberá estar configurado para aceptar actualizaciones automáticas y esta configuración no puede ser modificada.
- b. Las herramientas aportadas por la Empresa son de uso laboral, por ende, se deberá cumplir todos puntos que se describen en el Lineamiento de Uso de Recursos Informáticos, para lo cual el teletrabajador deberá firmar un documento de aceptación y conocimiento de dicho lineamiento.

Artículo 21. En caso de que se requiera la revisión física del equipo, el teletrabajador debe reportarlo de forma inmediata a su jefatura y al Departamento Gestión Infraestructura de TI, por medio de un tiquete de incidente, y, entregarlo personalmente al área correspondiente por sus propios medios lo cual no generará el pago de viáticos. Ante situaciones calificadas en donde no sea posible dar solución al incidente, el Departamento de Gestión de Infraestructura de TI, debe gestionar lo necesario para que el Teletrabajador cuente con un equipo y herramientas temporales, mientras se gestionan garantías o reparaciones con distribuidores o fabricantes a fin de dar solución al incidente reportado.

Artículo 22. El Departamento Gestión de Infraestructura de TI, brinda el soporte técnico únicamente a las herramientas de software y sistema operativo necesarios para realizar el teletrabajo. Se excluye cualquier solicitud de instalación, configuración o solución de problemas sobre paquetes de software que no sean requeridos para el teletrabajo o para los cuales RACSA no posea licenciamiento.

Artículo 23. El Departamento Gestión de Infraestructura de TI, verificará la existencia de los inventarios de hardware y software propiedad de la Empresa de forma remota, asignados al teletrabajador para el desempeño de sus funciones. En caso de que se identifique alguna anomalía, se comunicará al teletrabajador y a la jefatura para que tome las medidas correspondientes.

Artículo 24. Con el objetivo de mejorar el soporte para los teletrabajadores, RACSA podrá asignarles computadoras virtuales que simplifiquen la administración de la plataforma y centralicen la seguridad de la información.

Artículo 25. El Departamento Gestión de Infraestructura de TI activará el protocolo de seguridad informática, en caso de salida de un teletrabajador por motivo de renuncia o despido de la Empresa.

CAPÍTULO III - ESPACIO FÍSICO

Artículo 26. A los teletrabajadores en modalidad de teletrabajo en domicilio de cuatro a cinco días por semana, se le deberá retirar su espacio en oficina, lo cual deberá coordinar el colaborador y su jefatura de manera directa con el Departamento de Proveeduría. En caso de que requieran realizar alguna actividad presencial podrán hacer uso transitorio de los espacios compartidos de trabajo previamente definidos por la Empresa.

Artículo 27. El uso que se le dará al espacio físico que libera el teletrabajador; se registrará por lo que al efecto establece la “Normativa de uso del espacio físico de RACSA” y bajo los criterios de necesidad empresarial que determine el Departamento de Proveeduría.

Artículo 28. El Departamento de Proveeduría es responsable de habilitar las áreas comunes de trabajo que se requieran para realizar las labores bajo esta modalidad laboral y dependerá de la disponibilidad de espacio en los inmuebles.



En caso de que se requiera que el teletrabajador que cuente con 100% en modalidad de teletrabajo, se reincorpore a ejecutar sus labores de forma presencial, la jefatura deberá coordinar con un plazo de 10 días hábiles previos a dicha acción con el Departamento de Proveeduría para asignar un espacio físico, que dependerá de la disponibilidad que haya en el inmueble donde se ubica la dependencia. En caso de que las razones de reincorporación obedezcan a lo señalado en el artículo 11 del presente Reglamento, la jefatura del teletrabajador debe comunicar y coordinar con el Departamento de Proveeduría para asignar el espacio al colaborador con sentido de urgencia, en un plazo máximo de 2 días hábiles.

Artículo 29. Todo teletrabajador que asista a los espacios compartidos de trabajo o estaciones de trabajo debe portar el equipo tecnológico para la realización de sus funciones, excepto en aquellos casos en que se haya habilitado una terminal de acceso a la nube, cuya certeza de uso debe ser previamente confirmada.

CAPÍTULO IV – TELETRABAJADORES

Artículo 30. El teletrabajador debe cumplir con el perfil y las disposiciones establecidas en el presente Reglamento para participar en esta modalidad de trabajo.

Artículo 31. El teletrabajador, es responsable directo de la confidencialidad, seguridad y respaldo de la información que utilice y pueda acceder, evitando por todos los medios su uso inapropiado, según se establece en la normativa institucional. El respaldo de información debe ejecutarse en la herramienta de nube de Office 365 correspondiente al perfil del colaborador.

Artículo 32. El teletrabajo es una opción voluntaria; sin embargo, el colaborador que desee participar en esta modalidad laboral debe contar con el aval de su jefatura y cumplir con los requisitos establecidos para el ingreso según lo establezca la Empresa.

Artículo 33. Los teletrabajadores mantienen todos los derechos y las obligaciones establecidas en la normativa laboral vigente. La aplicación de esta modalidad no genera derechos adquiridos al teletrabajador de mantenerse en la misma.

Artículo 34. En relación con el pago por concepto de viáticos durante la modalidad de teletrabajo, este no aplica; no obstante, si el teletrabajador debido a su trabajo y por requerimiento de la jefatura, debe desplazarse a una distancia igual o mayor a los 15 kilómetros de su lugar de trabajo, sí corresponde el pago del viático y aplica lo estipulado en la normativa vigente. No se considera el pago de viáticos del domicilio a las instalaciones de RACSA o viceversa.

Artículo 35. Los teletrabajadores están protegidos por la Póliza de Riesgos del Trabajo que tiene RACSA, siempre que se encuentren ejerciendo las labores propias de sus funciones teletrabajables de acuerdo con lo establecido en el contrato de teletrabajo firmado, para lo cual, en caso de ser necesario la aplicación de la Póliza respectiva, es obligación del teletrabajador notificar del accidente laboral sufrido durante la prestación del servicio a su jefatura inmediata y al Área de Salud Ocupacional para realizar el trámite y la investigación correspondiente.

Artículo 36. El teletrabajador deberá acondicionar un espacio físico en su casa de habitación con las características recomendadas por el Área de Salud Ocupacional, para lo cual deberá firmar una declaración jurada de cumplimiento, que debe ser entregada con la solicitud inicial de teletrabajo, sin embargo, el Área de Salud Ocupacional cuenta con la potestad de realizar las visitas físicas o virtuales establecidas en el artículo 36 de este Reglamento.

Artículo 37. El teletrabajador permitirá ya sea de forma presencial o bien de manera virtual mediante video llamada, el acceso al lugar donde preste su servicio de teletrabajo a efectos de verificar el cumplimiento de condiciones tales como espacio físico, ergonomía, seguridad e higiene del puesto de trabajo; y cumplir con las mejoras solicitadas en el informe respectivo en un plazo no mayor a 30 días naturales. En caso de no ajustarse a las recomendaciones del Área de Salud Ocupacional en el plazo establecido, el colaborador deberá reintegrarse a la modalidad presencial.

Artículo 38. Las visitas del Área de Salud Ocupacional se realizarán sin previo aviso. Las personas que se designen para este fin se identificarán al momento de la diligencia, respetando en todo momento la dignidad y privacidad de la persona teletrabajadora y la de su familia.

Artículo 39. En caso de que se cambie de domicilio, el teletrabajador debe prever todas las acciones necesarias para no interrumpir la ejecución de sus actividades y comunicar sobre su cambio de residencia a su jefatura y modificar el contrato de teletrabajo mediante la adenda correspondiente, con al menos un mes de anticipación. Si el lugar al que se traslada no tiene acceso a la conectividad, o las condiciones adecuadas, el colaborador debe reintegrarse a su centro de trabajo, situación que debe ser debidamente notificada a la jefatura y al Área de Salud Ocupacional. En caso de requerir incorporarse a las oficinas de la Empresa, la jefatura debe realizar la gestión ante el Departamento de Proveeduría conforme lo señala este Reglamento para la habilitación del espacio físico.

Artículo 40. El trabajador debe firmar un contrato de teletrabajo, donde se especifican las condiciones de la modalidad de teletrabajo y si existiera de manera posterior alguna modificación en las condiciones iniciales, se deberá suscribir una adenda al contrato de teletrabajo.

Artículo 41. El teletrabajador es responsable de los activos empresariales que utilice y traslade hacia el lugar de teletrabajo. En caso de extravío o deterioro, siguiendo el debido proceso se determinará su responsabilidad por deterioro o pérdida de estos, salvo el deterioro que sufra el activo por el transcurso normal del tiempo.

Artículo 42. El teletrabajador debe mantenerse actualizado en las herramientas tecnológicas que demanda la ejecución de sus actividades, de acuerdo con lo que establezca la Empresa.

Artículo 43. El teletrabajador debe estar disponible dentro de la jornada laboral acordada, para atender asuntos propios de las actividades que desempeña,



determinando en común acuerdo con su jefatura, el medio de comunicación ya sea por correo electrónico, teléfono, videoconferencia, u otro medio que determine la Empresa. El teletrabajador tendrá derecho a la desconexión digital fuera de su horario y jornada laboral.

Artículo 44. En caso de que la jefatura requiera la presencia física del teletrabajador, debe convocarse con antelación de 24 horas y presentarse a la Empresa en su horario laboral habitual y cumplir su jornada de manera presencial el día que fue convocado. Sólo casos calificados o excepcionales de urgencia que defina su jefatura, el trabajador haría presencia inmediata, considerando los tiempos de traslado desde su lugar de teletrabajo a la Empresa, debiendo cumplir su jornada restante en las instalaciones de RACSA.

Artículo 45. El teletrabajador debe asumir los gastos de electricidad, agua y alimentación, acceso a internet (modalidad parcial y temporal), mobiliario (escritorio y silla ergonómica), uso de teléfono fijo o celular, relacionados con el desarrollo de las actividades teletrabajables.

Artículo 46. Todo teletrabajador estará sujeto a los controles ordinarios que al efecto se establezcan, así mismo, está obligado a brindar información verídica y oportuna en todos los procesos de investigación, evaluación de desempeño y medición a los que deba someterse. En caso de incumplimiento, quedará sometido al régimen disciplinario, sin perjuicio de dejar sin efecto el contrato de teletrabajo, de conformidad con la conveniencia empresarial y la gravedad de la falta.

Artículo 47. Todo teletrabajador debe cumplir con la jornada oficial de RACSA; sin embargo, el horario puede ser flexible según las excepciones que la Empresa ha definido al respecto, siempre y cuando sea por conveniencia empresarial, sea consensuado y avalado por la jefatura y no afecte el normal desarrollo de las actividades de otros compañeros y procesos de trabajo que reciben o entregan insumos a su gestión.

Artículo 48. En caso de finalizarse el contrato de trabajo por despido del teletrabajador, éste deberá devolver en un plazo no mayor a 2 días naturales los activos y herramientas que le fueron facilitados para el desempeño de sus funciones a la dependencia correspondiente, conforme con lo establecido en la normativa de la Empresa. En caso de renuncia del colaborador, la jefatura debe velar por que la condición teletrabajable sea finalizada una semana antes de su último día laboral, debiendo trasladar sus activos a las instalaciones de la Empresa previo a su salida.

Artículo 49. En relación con los días de asueto o cualquier situación particular que se pueda presentar, al teletrabajador se le aplicará para todos los efectos, obligaciones y derechos como punto de partida lo que aplica para el centro funcional al cual pertenece.

Artículo 50. El teletrabajador debe cumplir con todas las condiciones que establezcan los reglamentos, procedimientos y políticas aplicables a esta modalidad.

CAPÍTULO V - JEFATURAS

Artículo 51. Determinar si las actividades desarrolladas en los puestos de su Departamento son teletrabajables de acuerdo con la normativa establecida en este Reglamento.

Artículo 52. Verificar y gestionar que el candidato a teletrabajar cumpla con requisitos de ingreso a esta modalidad, según la metodología definida por RACSA, en concordancia con las metas propuestas por las áreas y recomendar las acciones que permitan mejorar la efectividad del teletrabajador.

Artículo 53. Determinar si la información a la cual tiene acceso el teletrabajador es de carácter confidencial y sensible a los intereses de RACSA, en apego al cumplimiento de todas las disposiciones establecidas en la Política Empresarial de Seguridad de la Información y hacerle ver las condiciones de manejo especiales que debe tener y las consecuencias de violar las mismas.

Artículo 54. Planificar las actividades y establecer las metas por las cuales se evaluará la efectividad del teletrabajador, lo cual deberá establecerse según la metodología sobre Evaluación del Desempeño definida por RACSA.

Artículo 55. Facilitar la aclaración de dudas y solución de conflictos o contratiempos que se puedan presentar en el desarrollo de las macro actividades bajo esta modalidad.

Artículo 56. Evaluar las metas del teletrabajador, según la metodología definida y recomendar las acciones que permitan mejorar la efectividad del teletrabajador aplicando lo definido en la normativa relacionada con la Evaluación del Desempeño.

Artículo 57. Realizar, mediante el debido proceso, un análisis de las causas que pudieran obstaculizar el alcance de las metas del colaborador en teletrabajo e implementar las acciones que permitan mejorar los resultados. En caso de reincidencia y al determinarse que las causas son atribuibles al teletrabajador, se aplicará lo establecido en el artículo 11 del presente Reglamento.

Artículo 58. Planificar y ejecutar el plan de formación de los teletrabajadores según lo establecido en el Plan de Capacitación de cada área, el cual puede ser presencial o virtual.

Artículo 59. Canalizar, con el Departamento de Talento Humano y Cultura, todos los aspectos y acciones de mejora relacionados con la modalidad de teletrabajo para garantizar el cumplimiento de los objetivos de esta modalidad.

Artículo 60. Excluir a sus teletrabajadores de esta modalidad, siempre que se incumpla con las disposiciones establecidas en este Reglamento o por conveniencia empresarial se requiera la reintegración del colaborador a la oficina, informando de esta medida al Departamento de Talento Humano y Cultura.

Artículo 61. Aplicar la normativa vigente en caso de presentarse cualquier irregularidad relacionada con el incumplimiento de las metas de desempeño o en cualquiera de los aspectos mencionados, caso contrario el Departamento de Talento Humano y Cultura deberá establecer las acciones que corresponda ante la inobservancia o negligencia de las jefaturas de ejercer los controles necesarios para el adecuado cumplimiento de las metas de los colaboradores en teletrabajo que tengan a su cargo.

Artículo 62. Velar porque se mantenga el ambiente laboral adecuado, las retribuciones, oportunidades de desarrollo e integración social de los teletrabajadores que participan en la modalidad de teletrabajo.

Artículo 63. Cumplir con todas las condiciones que establezcan los reglamentos, procedimientos y políticas aplicables a esta modalidad.

Artículo 64. Promover acciones de liderazgo que fortalezcan los principios de eficiencia y efectividad producto del Teletrabajo que realizan los colaboradores a cargo.

CAPÍTULO VI – TELETRABAJO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL (EN EL EXTERIOR)

Artículo 65. El teletrabajo en el exterior del país es la modalidad de prestar los servicios de manera remota fuera del territorio nacional, considerando que las condiciones y funciones del colaborador y del área para la cual labore así lo permitan, en virtud de lo cual, el teletrabajador puede desarrollar su jornada laboral fuera del país mediante el uso de medios tecnológicos y digitales.

Artículo 66. El teletrabajo en el exterior tiene una condición temporal por un periodo máximo de 6 meses, los cuales concluidos se valorará su prórroga según el desempeño del colaborador, con el fin de determinar la extensión de esta modalidad por un periodo igual. Esta valoración se realizará cada 6 meses con el fin de renovar las prórrogas, las que se ejecutarán mediante una adenda al contrato de teletrabajo, lo cual debe ser aprobado por el Director del área donde pertenezca el teletrabajador.

Artículo 67. Para aprobar el teletrabajo en el exterior del país, debe existir anuencia por parte de la Jefatura y del Director, según el periodo a solicitar se debe contar con el siguiente nivel de aprobación:

| Encargado de Aprobación | Periodo en el Exterior |
|--------------------------------|------------------------------------|
| Jefatura | Hasta 1 mes |
| Director | 1 – 6 meses / prórrogas |

Artículo 68. La autorización de realizar teletrabajo en el exterior no es un permiso que suspenda la relación laboral; por el contrario, es una autorización formal que el superior jerárquico otorga a sus colaboradores, para que modifique la residencia declarada y ejecute sus funciones en otro país, por lo que independientemente del lugar donde se desarrollen las actividades de teletrabajo, el teletrabajador debe cumplir con todas las condiciones que establezcan los reglamentos empresariales y procedimientos aplicables a esta modalidad.

Artículo 69. Para solicitar el teletrabajo en el exterior se deben cumplir con las siguientes condiciones:

- a. Todo teletrabajador que desee realizar sus labores en el exterior deberá nombrar a un apoderado o representante legal en el Territorio Nacional para realizar cualquier trámite presencial de índole laboral, el cual debe ser del conocimiento de la Empresa.
- b. Contar con funciones 100% teletrabajables, que se puedan desarrollar fuera del centro de trabajo asignado, sin afectar el normal desempeño del proceso de su trabajo, además, que no dependa de una atención física o presencial de los usuarios o servicios de la Empresa.
- c. Contar con un domicilio estable en el país donde se efectuará el teletrabajo, en caso contrario, el colaborador deberá informar si cambia del lugar de residencia indicado inicialmente, o si ha regresado a Costa Rica en forma temporal o permanente.
- d. Disponer de un lugar de trabajo dentro de su domicilio, que cumpla con las disposiciones ergonómicas establecidas en este reglamento, además, de un mobiliario adecuado para realizar las labores del teletrabajo, lo cual se compromete a mantener durante la vigencia de la condición de teletrabajo en el exterior y lo deberá señalar bajo declaración jurada.
- e. Deberá presentar la documentación que certifique un seguro de cobertura de extraterritorialidad, además de un seguro médico en el país donde vaya a residir con cobertura total, bajo su responsabilidad.

Artículo 70. Los colaboradores que opten por el teletrabajo en el exterior estarán protegidos por el seguro que brinda la Caja Costarricense del Seguro Social y por el seguro contra riesgos del trabajo que administra el INS, específicamente en el punto 10.13 de la Norma Técnica del Seguro de Riesgos del Trabajo referente, incluyendo la cobertura de extraterritorialidad.

Cuando ocurra un incidente laboral, el teletrabajador se comunicará de inmediato con su jefatura y con el área de salud ocupacional en RACSA y podrá presentarse al centro médico de emergencia más cercano, o bien con el que lo cubra de acuerdo con el artículo 69 inciso e) de este Reglamento.

En caso de accidente, el colaborador deberá enviar la documentación posterior a su atención médica, al área de salud ocupacional de RACSA, con el fin de completar el formulario denominado “aviso de accidente o enfermedad de trabajo y orden de atención médica”. El trámite administrativo correspondiente ante el INS y la CCSS



deberán ser realizados por el representante legal o apoderado general del teletrabajador.

Esta cobertura opera bajo la modalidad de reintegro para los gastos incurridos en el exterior del país. Para el reconocimiento de las facturas se deberá presentar un certificado del médico tratante mediante el que se indique el diagnóstico, evolución del padecimiento y tratamiento efectuado, el cual será analizado por el INS para su validación; las facturas deben ser electrónicas u originales timbradas, en buen estado y los comprobantes de pago deben detallar los gastos. Gestiones que corren por cuenta del teletrabajador o de su representante legal.

En caso de que la documentación de respaldo de reclamo esté en un idioma diferente al español, deberá aportar la respectiva traducción efectuada por traductores oficiales autorizados por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto. El teletrabajador cuenta con un plazo de 8 días hábiles para iniciar el proceso de reintegro.

Para las recomendaciones de incapacidad o licencia por maternidad, hospitalización o consulta externa otorgadas en el exterior del país, el representante legal o apoderado general del teletrabajador deberá presentar la documentación ante la Comisión Local evaluadora de Incapacidades del Centro Médico de adscripción del teletrabajador, para el aval correspondiente en cuanto a su admisión, modificación o denegatoria. Posteriormente a este trámite, las incapacidades serán otorgadas por el médico correspondiente en el centro médico de adscripción del teletrabajador.

Cuando RACSA valore que el estado de la salud del teletrabajador está en riesgo, a pesar de los seguros médicos que se mencionan en el artículo 69 inciso e) del presente reglamento, de acuerdo con un análisis integral de la jefatura directa, el departamento de Talento Humano y Cultura y, el Área de Salud Ocupacional, se podrá dar por finalizado el teletrabajo en el exterior del país, con el fin de garantizar que el teletrabajador pueda recibir la atención médica adecuada en Costa Rica y que prevalezca el derecho a la salud.

Artículo 71. En el caso de los teletrabajadores en el exterior, la empresa no asumirá los costos de ningún traslado, ni los gastos asociados a la ejecución de su trabajo. El teletrabajador debe asumir los gastos de electricidad, agua y alimentación, acceso a internet, mobiliario (escritorio y silla ergonómica), uso de teléfono fijo o celular, relacionados con el desarrollo de las actividades teletrabajables.

El teletrabajador dispondrá del uso del softphone gratuito que RACSA provee para sus funciones. Las llamadas que se generen desde la línea que RACSA brinda deben ser únicamente para uso laboral.

Artículo 72. Las jefaturas de los colaboradores que teletrabajen en el exterior del país deben revisar el rol de guardias técnicas de sus áreas, con el fin de determinar si las mismas se pueden ejecutar de manera virtual, y coordinar lo correspondiente en su Departamento con el fin de no afectar la prestación de los servicios de RACSA.



Artículo 73. El control de horario del teletrabajador en el exterior, se regulará de acuerdo con lo establecido en el Código de Trabajo y en el Estatuto de Personal de RACSA, de conformidad con lo establecido por el centro de trabajo; se deberá reflejar puntualmente el tiempo que la persona realiza su trabajo a distancia y el tiempo que dedica a su jornada laboral, el horario de trabajo se definirá en mutuo acuerdo según la franja horaria costarricense en la que RACSA opera sus servicios, todo lo cual quedará estipulado en el contrato de teletrabajo en el exterior.

Artículo 74. El personal que desarrolle sus funciones en el exterior debe asistir, de forma virtual, a las reuniones acordadas con el personal de RACSA en el desarrollo de sus funciones, de acuerdo con el horario costarricense. El teletrabajador debe estar localizable a través de las herramientas tecnológicas para el teletrabajo u otro medio, dentro de la jornada laboral acordada.

Artículo 75. El teletrabajador, debe prever todas las acciones necesarias y contar con la debida disponibilidad en la conectividad de internet, por lo que es requerido que el colaborador cuente con al menos un servicio de internet inalámbrico celular 4G o 5G, adicional al servicio residencial primario para no interrumpir la ejecución de sus actividades en materia de conectividad. Si durante su estancia en el exterior del país en algún momento no tiene acceso a la conectividad, debe avisar de inmediato por algún medio a su jefatura y tomar el tiempo que estuvo desconectado del saldo de sus vacaciones.

Artículo 76. El soporte técnico que se realice a los equipos y recursos tecnológicos se debe llevar a cabo de manera remota, para lo cual la persona teletrabajadora brindará el apoyo que sea necesario. En caso de que esta opción no dé los resultados esperados, una persona especialista del Departamento Gestión de Infraestructura de TI le asistirá telefónicamente o por cualquier otro medio autorizado y habilitado para dicho fin. Para todos los aspectos de la gestión del equipo de cómputo se deberá cumplir con el alcance indicado en el artículo 20 del presente reglamento.

Artículo 77. El colaborador debe garantizar que cuenta con una computadora alterna de su propiedad para que en caso de que se dañe la computadora de RACSA pueda utilizarla, para lo cual, el teletrabajador deberá reportarlo a través de su jefatura, con el Departamento de Gestión de Infraestructura de TI, para que se le habilite la computadora de su propiedad y determinar que cumpla con las especificaciones técnicas y de seguridad requeridas por la Empresa, o bien, recibir otras indicaciones para cumplir con sus funciones y tiempo laboral, así como habilitar las autorizaciones correspondientes en el nuevo equipo.

Artículo 78. El teletrabajador deberá suscribir un pagaré previo a su salida del país, para cubrir el pago del equipo de RACSA en caso de daño irreparable o destrucción total del mismo, el teletrabajador debe responsabilizarse y cancelar la suma equivalente a su valor en libros contables del bien. De igual manera el pagaré se activará si se da la desvinculación o renuncia de la empresa durante su permanencia en el exterior y no realiza la devolución del activo en tiempo y forma.



Artículo 79. El teletrabajador tiene la obligación de respaldar toda la información de la Empresa relacionada con sus labores mediante la nube de RACSA, a través del Microsoft One Drive que la Empresa pone a disposición de todo colaborador, lo cual debe verificar previo a su salida del país con el Departamento Gestión de Infraestructura de TI.

Artículo 80. Todo aquel colaborador que opte por el teletrabajo en el exterior debe coordinar a través de su jefatura con el Departamento Gestión de Infraestructura de TI, para realizar el proceso de activación de permisos y autenticaciones fuera del territorio nacional.

Artículo 81. Si el activo sufre robo o pérdida, el teletrabajador debe reportarlo a su jefatura y al Departamento de Gestión de Infraestructura de TI, de forma inmediata para que se realicen las acciones de seguridad de datos requeridas, incluyendo el cambio de emergencia de la contraseña de acceso a la cuenta del colaborador. En este caso de igual forma se activará el cobro del equipo mediante la ejecución del pagaré previamente suscrito por el colaborador.

Artículo 82. El teletrabajador debe considerar que el país donde se trasladará podría no estar autorizado para realizar teletrabajo, lo cual se validará previamente con el Departamento Gestión de Infraestructura de TI para brindar el permiso correspondiente con el fin de realizar teletrabajo en el exterior.

Artículo 83. Si por una situación de conveniencia empresarial, RACSA requiere que el teletrabajador se incorpore de manera presencial, se avisará al colaborador para considerar su retorno con una antelación de 8 días naturales para reincorporarse en el territorio nacional, salvo situaciones catalogadas de emergencia donde el plazo podría ser menor, para lo cual el colaborador debe realizar las provisiones requeridas. Los gastos de reincorporación al país corren por cuenta del colaborador.

Artículo 84. RACSA realizará el pago del salario al teletrabajador que se desempeñe en el exterior, por medio de transferencia o depósito a una cuenta bancaria en Costa Rica.

CAPÍTULO VII - REQUISITOS DE INGRESO A LA MODALIDAD DE TELETRABAJO

Artículo 85. Las condiciones con que el teletrabajador debe cumplir estrictamente para determinar su ingreso o continuidad en la modalidad de teletrabajo en RACSA son las siguientes:

- a. Contar con el aval de las jefaturas correspondientes.
- b. Cumplir con el perfil establecido por RACSA.
- c. Contar con un espacio físico en su casa de habitación o en el exterior con las siguientes características:
 - Accesible e independiente de las demás áreas de la casa.
 - Iluminación y ventilación adecuada según los parámetros establecidos por Salud Ocupacional.
 - Mobiliario ergonómicamente aceptable.
- d. Exista acceso a internet de al menos 10 Mbps, en su lugar de residencia

CAPÍTULO VIII - DISPOSICIONES FINALES

Artículo 86. La Gerencia General de RACSA y la Dirección Administrativa Financiera, quedan autorizadas a emitir la normativa complementaria a este Reglamento de acuerdo con el Manual para Aprobación de Documentos de la empresa.

Artículo 87. Una vez aprobado se deroga la versión anterior de este documento aprobada en sesión N°2143 de Junta Directiva.

Artículo 88. Este Reglamento rige a partir del día de su publicación en Sistema de Gestión Integral de RACSA.

Transitorio Único: El teletrabajador que cuente con velocidades inferiores a 10 Mbps según lo establece este Reglamento, contará con un plazo de 2 meses a partir de su publicación, para gestionar un internet con la velocidad mínima establecida, presentando a su jefatura y al Departamento de Talento Humano y Cultura el contrato donde demuestre la conectividad.

8. REVISIÓN Y EVALUACIÓN

El Departamento de Talento Humano y Cultura deberá realizar anualmente, una revisión y evaluación del presente Reglamento a fin de determinar si se debe realizar modificaciones o actualizaciones en el mismo.

2) La comunicación e implementación de este acuerdo es responsabilidad de la Gerencia General.

Artículo 4° Estrategia financiera de necesidades de financiamiento. Endeudamiento Financiero:

El señor Rodolfo Enrique Corrales Herrera expresa: “La Gerencia General mediante el oficio de referencia GG-788-2024 del 7 de mayo del 2024, presenta a esta Junta Directiva la documentación para iniciar los trámites de endeudamiento financiero con base en lo que establece el Lineamiento de Endeudamiento de RACSA.

La Administración señala que este documento sustituye el informe trimestral relacionado con la estrategia financiera de necesidades de financiamiento, que se le ha venido dando seguimiento en las sesiones: N°2305, N°2316, N°2328, N°2337, N°2360, N°2373, N°2391, N°2404, N°2409, N°2415, N°2419, N°2435, N°2445, N°2460 y N°2477.

Sobre este tema, consideramos que es necesario complementar esta propuesta con un informe técnico que justifique la necesidad desde el punto de vista financiero, con la respectiva recomendación, y que además que se presente un criterio jurídico que garantice que esta opción es viable para la Empresa.

De esta manera, propongo devolver esta gestión a la Gerencia para que nos presente una nueva propuesta en la próxima sesión”.

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, resuelven devolver el oficio GG-788-2024 del 7 de mayo del 2024 a la Gerencia General, con las observaciones planteadas en esta sesión, para que las tome en consideración y presente una propuesta en la próxima sesión.

Artículo 5° **Cuadro de Mando Integral. Informe sobre el nivel de cumplimiento al primer trimestre 2024 (CMI). Confidencial:**

Confidencialidad otorgada por el Consejo Directivo del ICE en el artículo 4 del Capítulo II de la sesión 6581 del 04 de julio del 2023, según oficio 0012-478-2023, por un plazo de cinco años, visto en la sesión de Junta Directiva N°2455 artículo 6.03 del 10 de julio del 2023, de conformidad a lo que establece la Política Corporativa de Confidencialidad de la Información en el numeral 6.3.3 inciso 2.

Artículo 6° **Radiográfica Costarricense S. A. Estados Financieros 31 de diciembre del 2023 (con cifras correspondientes del 2022) (con el Informe de los Auditores Independientes). Visto bueno para la declaratoria de confidencialidad:**

Confidencialidad otorgada por el Consejo Directivo del ICE en el artículo 2 del Capítulo II de la sesión 6632 del 11 de junio del 2024, según oficio 0012-367-2024, por un plazo de cuatro años, visto en la sesión de Junta Directiva N°2489 artículo 9 del 29 de abril del 2024.

CAPÍTULO III ASUNTOS DE LA JUNTA DIRECTIVA

Artículo 7° **Servicio preventivo de Advertencia sobre el estado de implementación de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información emitidas por el MICITT:**

El señor Rodolfo Corrales Herrera, señala: “La Auditoría Interna, por medio del oficio de referencia AUI-63-2024 del 7 de mayo del 2024, somete a conocimiento de esta Junta Directiva, con copia al Comité de Vigilancia y a la Gerencia General un servicio preventivo denominado: Advertencia sobre el estado de implementación de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información emitidas por el MICITT.

Este tema será expuesto por los representantes de la Administración. Bienvenida María Gabriela y también don Edwin. Adelante, cuando gusten”.

Ingresan a la sesión de forma virtual, la Auditora Interna, señora María Gabriela Solano Loaiza, acompañada por el señor Edwin Viales Gómez.

Inicia la exposición la señora María Gabriela Solano e indica: “Muchas gracias don Rodolfo. Muy buenas tardes a todos. Espero que se encuentren muy bien.

Cuando la auditoría interna evalúa cumplimiento de normas, no lo hace simplemente por colocar un “check” de cumple o no cumple, porque más allá de atender el bloque de legalidad como tal, lo más importante para nosotros es el efecto de ese incumplimiento de normativa.

Porque puede implicar la materialización de los riesgos que ya todos conocemos en el caso de RACSA, hay un portafolio amplio y vasto donde están identificados cada uno de esos riesgos, desde los que están asociados con seguridad, reputación, multas, me vienen a la mente por ahí, pero todo ello se traduce al final de cuentas, en que si esa materialización se da pone en jaque la continuidad de las operaciones de la empresa.

De ahí que en este caso, en nuestro plan anual de este año, nosotros incorporamos el análisis de las normas técnicas para la gestión del control de las tecnologías de información. Con todo ese gran nombre que dicen las normas, son sumamente extensas, de ahí que nosotros hiciéramos una división de este primer análisis en cuatro procesos, que son el pilar de las normas relacionadas con gobernanza y gestión de procesos de tecnologías de información, desde planificación tecnológica y la misma gestión de riesgos tecnológicos.

En ese entendimiento, procedimos a hacer la revisión y el análisis, por lo que le pido a Edwin que tome el control para que haga una exposición en relación con lo que nosotros obtuvimos”.

El señor Edwin Viales, indica: “Muchas gracias, Gabriela.

Buenas tardes, señoras y señores de la Junta Directiva, compañeros y compañeras, un honor estar aquí con ustedes de nuevo.

El día de hoy tenemos como agenda, tenemos algunos antecedentes, para después vamos a seguir con un análisis de la auditoría respecto al punto específicamente, luego vamos a tener nuestras conclusiones y por último las consideraciones finales.

En los antecedentes tenemos que en el 2007, la Contraloría General de la República emite las normas técnicas de la gestión y control de las tecnologías de información, que fueron las normas que hasta el año 2020 rigieron lo que fueron las TI en todas las instituciones públicas, inclusive nosotros como auditoría fueron las que estuvimos analizando y auditando en la empresa.

En el 2020, la Contraloría las deroga e indica que cada institución debe tener su propio marco de TI, a lo que el MICITT levanta la mano, y llega y dice, “no, nos toca a nosotros como MICITT, como entidad al Estado llegar y dar las nuevas normas”.

En el 2022 el MICITT publica estas normas, ya con un tiempo de 2022 al 2024, la auditoría considera que es pertinente realizar un análisis de ver cómo ha ido la implementación de las normas para esto.

Por lo que la incluye en el plan anual de actividades este estudio, que es el primer estudio de esta normativa, el cual va a abarcar específicamente los cuatro primeros procesos, que son los procesos de gobernanza que tenemos, que son de gobernanza de TI, planificación estratégica, gestión de TI y la parte de gestión de riesgos, esos son los cuatro primeros procesos que se analizaron en este estudio.

Para realizar este estudio y de esos procesos, el MICITT brinda una herramienta, que lo que hace es que iguala estos a procesos COBIT, la cual es una normativa técnica internacional que es muy utilizada

en todo el mundo, entonces, acá ustedes pueden ver en análisis que hace la auditoría interna de esos procesos COBIT referentes a esa normativa.

Donde se le pregunta a la administración, “bueno, cómo usted me responde contra esos procesos COBIT”, aquí los pueden ver a la izquierda, la administración nos brinda los procesos que están a la derecha, los procesos a la derecha en ese cuadrado que está aquí, son los procesos de la administración.

Por ejemplo, el EDM001 de COBIT “asegurar y gestión de mantenimiento del Marco de Gobierno”, la administración tiene “asegurar el establecimiento y mantenimiento del Marco de Gobierno” como ven, tienen la misma referencia. OK y ahí van todos los procesos, unos procesos COBIT y otros procesos de la Empresa. Perfecto.

Analizando cada uno de los procesos que nos envía la empresa, estos ustedes saben todo proceso tiene que contener indicadores, ahí ustedes pueden ver más a la derecha, un cuadrado donde dice un ejemplo de un indicador de uno de los procesos, el cual tiene el nombre, la descripción, como en ese la meta es lograr medir seis procesos.

Abajo ustedes pueden ver los niveles de tolerancia. OK, bueno, aquí tienen unos detallitos ahí específicamente en ese, que los niveles están tocados ahí en el cinco, pero bueno, si tienen seis quiere decir que el proceso está bien, si es de cinco a tres, digamos, que están en una parte media y si es de dos o menor que dos entonces están rojo.

Muy bien, entonces, está el indicador ahí; sin embargo, cuando nosotros solicitamos los datos para ver el seguimiento de estos indicadores, se nos dice que esto no se está midiendo actualmente, por falta de recursos, que hay mucho trabajo y que se van a empezar a medir posteriormente.

Por tanto, nuestras conclusiones a raíz de este análisis, es que en principio no se puede conocer el estado actual de la implementación de la normativa, puesto que no tenemos indicadores que nos indiquen “bueno este proceso que también funcionó y cómo va”.

Lo cual dificulta directamente la toma de decisiones para la empresa, ya que en cada uno de sus procesos no son solo procesos que pide normativas, sino que son procesos de gestión que ayudan a la empresa a funcionar adecuadamente.

Además, se incrementa el riesgo de una deficiencia operativa considerablemente al no poder medir estos procesos que son básicos.

Eso sería nuestras conclusiones.

Seguiría mi compañera Gabriela con las consideraciones finales.

Muchísimas gracias”.

La señora María Gabriela indica: “En un modelo tradicional de auditoría, como les mencionaba al inicio, pudimos haber hecho una auditoría de cumplimiento donde decimos la administración cumple parcialmente al tener el marco de gestión alineado a los procesos, tiene sus indicadores, pero la parte más relevante que son los resultados no están.

En realidad, para nosotros es lo más fundamental la implementación, porque a partir de la implementación nosotros podemos realizar un análisis sobre la efectividad de estos indicadores, al no estar para nosotros el marco está en papel, los indicadores están, pero los indicadores no han sido probados, no han sido sujetos de estrés, no sabemos si funcionan en el campo.

Entonces al final de cuentas la información sigue siendo en papel, pero no está construyendo para la organización. A medida que una organización entiende que tecnologías de información es importante para su gestión estratégica, es necesario gestionarla desde una forma muy responsable, en este caso se hace y no por eso empiezan las normas con gobernanza de tecnología de información, porque de ahí es donde se determina la validación, la definición, la distribución, gestión e inclusive el control de los procesos que garantizan que las tecnologías de información que tiene RACSA, soportan las estrategias y los objetivos de la empresa como tal.

De ahí que nosotros estamos haciendo una prevención a la administración, al jerarca, sobre la implementación eficiente y eficaz de los indicadores y su proceso de evaluación, porque al final de cuentas son los que nos va a permitir tomar decisiones en el momento en que se presenten incidentes o que se tenga que ver asuntos relacionados con tecnologías de información de los servicios que estamos presentando.

Un elemento importante y en forma resumida, ahí radica la importancia de los indicadores de gestión, yo creo que todos los conocemos, porque nos permite identificar los problemas, evaluar las acciones, la eficiencia de esas acciones y generar la guía para la toma de decisiones. En el momento en que está el marco, están los indicadores, pero estos no han sido evaluados, no han sido sometidos a estrés, la información como tal no existe, y el incumplimiento pues se da.

Así las cosas, en este entendimiento nosotros debemos comprender que RACSA que se ha construido en una empresa tecnológica y hoy de cara a ser el primer operador en brindar servicios a través de 5G, debe disponer de resultados de las mediciones que le permitan ¿contar con qué? con información de primera mano de su gestión de tecnologías de información, que soporta los negocios que vamos a brindar y los que estamos brindando, para tomar decisiones en un mercado que es sumamente competitivo y altamente cambiante.

De ahí la importancia que nosotros consideramos en hacer esta prevención más que un informe de control, donde digamos cumple parcialmente, porque lo más relevante es alertar a la organización que los resultados que son los indicadores no se están haciendo, por tanto, estamos exponiendo la administración a los riesgos que ya están ampliamente conocidos en nuestra cartera o portafolio de riesgos.

De nuestra parte, esa sería nuestra presentación si hay alguna duda con muchísimo gusto, estamos para servirles”.

El señor Rodolfo Corrales, indica: *“Muchas gracias, Edwin y María Gabriela.*

El señor Luis Ramírez, consulta: *“Yo tenía dos consultas, doña Gabriela y don Edwin, la primera es si hay alguna información cuando se montó la primera vez el marco de gobierno, ¿si se hizo algún tipo de encuesta o análisis y demás, que nos diera alguna información en esos KPIs que ahora no se están midiendo?, esa es la primera pregunta.*

La segunda, tal vez solo para aclarar ¿a cuál de las direcciones o cuál área de la administración están dirigiendo el estudio? como para nosotros tener muchísima más claridad, si es dentro de la Dirección de Operaciones o a cuál equipo en específico dirigen el proceso”.

La señora María Gabriela responde: “Voy a referirme a la segunda consulta, recordemos que todo lo que tiene que ver estrategia y gobernanza radica en la Gerencia, está es quien debe gestionar a través de sus distintas instancias lo que corresponde al marco de gestión, o sea el pilar, la cabeza es la Gerencia General en caso en particular.

En relación con las mediciones anteriores a estos procesos, nosotros revisamos ahí en el sistema de gestión dónde está la información acumulada nuestra de todos los procesos, hicimos una revisión de lo que había de forma histórica, tal vez te puedes referir ahí a la medición si se hizo o no”.

El señor Edwin Viales, indica: “Claro, que sí, Gabriela.

Primero, en lo que corresponde a las normas técnicas de la Contraloría de las antiguas, estos procesos son relativamente nuevos, esto ha sido un proceso, RACSA ha ido cómo avanzando poquito a poco montando los procesos. Hasta yo podría decir que, tal vez hasta ahorita ya tiene una visión más amplia de los procesos. Estos cuentan más o menos los que nosotros medimos, en esta ocasión datan del 2020 algunos, otros desde 2021. Cuando nosotros pedimos la información de los indicadores no nos la dieron.

Entonces, porque inclusive uno podría decir, bueno, que son cosas, uno diría, podría ser que este proceso fuera nuevo y tuviera poquito tiempo, como las mediciones son semestrales de este específicamente, uno diría, “bueno tuvieron ahorita en febrero y solo tiene un mes”, pero nosotros fuimos al versionamiento anterior, cuando solicitamos, solicitamos la información de todos los indicadores que respaldarán ese proceso, sea de ahora o antes, y no la pudieron brindar”.

El señor Luis Ramírez, responde: “De acuerdo, muchas gracias”.

El señor Edwin Viales, agrega: “Reitero del estudio de estos cuatro procesos, habría que ver los demás, pero de esos primeros cuatro donde tenemos esta información”.

El señor Luis Ramírez, indica: “Si por ser procesos de la parte del COBIT que habla de la estrategia, entonces, los dirigieron a la parte que ve la estrategia”.

El señor Edwin Viales, indica: “Si señor, iniciamos con los primeros, nosotros consideramos a la auditoría que primero debe estar la gobernanza, después eso va a abarcar hacia abajo de la organización. Entonces, por eso empezamos por ahí.

Tampoco quisimos hacer toda la normativa de un solo, porque se vuelve muy complicado inclusive para la empresa, poder aplicar toda la normativa, sino que irnos por procesos para asegurar que un proceso quede bien, quede medido y funcionando bien, y poder continuar con los otros y asegurarnos que la normativa quede bien, que esté dando buenos resultados”.

El señor Luis Ramírez, responde: “Sí más porque COBIT trae 40 procesos, es bastante lo que hay que analizar”.

El señor Edwin Viales, indica: *“Sí 40 procesos, es muy difícil de analizar y de implementar, entonces, es mejor ir de a poquitos”*.

La señora María Gabriela indica: *“Adicionó ahí que ya en el pasado, cuando evaluaron las normas del 2007, la auditoría hizo un primer esfuerzo por valorar el cumplimiento de todas las normas, entonces, resultó un informe que estaba lleno de cumple, no cumple y recomendaciones de debe hacer lo que corresponda para cumplir con la norma. Y así se volvía a informes de, no sé 40 recomendaciones, que al final de cuentas no generaban valor agregado.*

De hecho, esa fue la importancia por la cual decidimos segregarlo, darle peso a qué es lo que realmente queríamos evaluar, que básicamente consistía en los resultados y en la implementación, que fue lo que no se obtuvo”.

El señor Luis Ramírez, consulta: *“Perfecto. Muchas gracias”*.

El señor Rodolfo Corrales, indica: *“Gracias, doña Laura adelante”*.

La señora Laura Paniagua, señala: *“Muchas gracias don Edwin y doña Gabriela por la presentación.*

Vieras que a mí me queda una duda, tal vez un poco como para ver si estamos bien ubicados en el tema, en el sentido de que RACSA ha sufrido cambios con todo su estructura, tiene una estrategia nueva, yo sé que las normas de TI y todo esto viene, como ustedes lo decían, del 2007, después el 2022 arrancó.

Pero yo creo que también uno tiene que tener como esa consideración, de que al haber nuevos procesos, nueva estructura organizacional, nuevos proyectos, pues todo tiene que ajustarse.

Un tema tan estratégico como todo el tema de TI y una empresa como la nuestra, donde brindamos precisamente servicios tecnológicos, también tiene que ajustarse, si ustedes consideraron el programa de implementación, porque en eso no lo mencionan por ninguna parte del informe, entonces, me quedé así como pensando, digo yo, bueno si hubieron cambios tienen que haber ajustes también en el cronograma de implementación de estas normas como tal.

Yo sé que uno quisiera que fuera así, como uno a uno, pero no lo vamos a encontrar tan uno a uno, cuando es una organización viva, que también está en su dinámica de acomodo y de ajuste con todo lo que tiene y hemos asumido que para nadie es un secreto, y ustedes lo conocen muy bien en la estrategia 2023-2027.

Entonces, si ustedes consideraron eso, si consideraron un cronograma porque no lo vi por ningún lado, me parece que ya venirse como al resultado en una empresa que ha sufrido esta dinámica y por la madurez, conociendo sistema de gestión, y por la madurez que lleva un tema de acomodo, no es como tan fácil encontrar que los indicadores estén en menos de dos años, en una Empresa que está sufriendo cambios, en todo este tema Paraque quisiéramos ver todo implementado al 100% y que ya tengamos que tener los resultados.

¿No sé si ustedes valoran también ese cronograma de implementación y los ajustes que se hicieron al respecto?”



El señor Edwin Viales, responde: *“Muchas gracias, doña Laura, sí señora. En este caso propiamente de los procesos, lo que nosotros hicimos fue, estuvimos en la herramienta Se-Suite y vimos el versionamiento de estos procesos, o sea, cuántos había hacia atrás.*

Por ejemplo, en el primero que es Asegurar el establecimiento y un marco de referencia de Gobierno, que es el primero de ellos, esta y la primera versión data de noviembre del 2022, y las mediciones según lo establece el indicador son semestrales, entonces, uno ya esperaría para 2024, ya tener por lo menos una medición de estos, al ser semestral las mediciones, por lo menos una al 2024 de estos.

Solo en ese, digamos hay otros, por ejemplo, el de asegurar la entrega de beneficios, que es otro, este data del 2021, primer versionamiento, el segundo fue 2022, sí, pero por lo menos tener los resultados del 2022 o por lo menos tener un resultado.

Si nosotros hubiéramos visto por lo menos uno, y la administración nos hubiera justificado y decirnos, “mire es que estamos implementando, es que estamos haciendo esto, estamos ta-ta-ta”, se hubiera entendido, la justificación de la administración en su momento es que debido a la carga de trabajo que tienen y la falta de recursos no han podido medirlos.

Sin embargo, ellos van a empezar a partir del segundo semestre a hacer esta medición, entonces, nosotros como auditoría si tenemos que indicarlos y darles ese pequeño apoyo a ellos, para que también la administración superior le des empujoncito para que puedan sacar bien esos procesos y se puedan medir correctamente.

Entonces, por ahí anduvo el asunto de la implementación. Sí hay procesos que son más viejos, más adelante, que tal vez en el de gestión de incidencias que ese si empezó cuando salió la SUGEF, la 14-17 si no me equivoco, que RACSA estuvo ahí metido, esos posiblemente sí ya tengan sus indicadores, pero en el estudio no vamos por esa parte, sino que empezamos con gobernanza, para llegar como el orden de la normativa y asegurarnos que la cabeza esté bien para que vaya permeando el resto”.

La señora María Gabriela agrega: *“Es decir, el versionamiento, los primeros procesos en su versión original que datan del 2022, cuyo indicador dice, como bien lo menciona Edwin, su evaluación era semestral, ni siquiera en el histórico se ve esa medición previo a todo el cambio que se hizo posteriormente estructural de la Empresa.*

Entonces, como no ha sido la costumbre, en este momento de hacer esa evaluación de indicadores en este tipo de procesos. Evidentemente, lo que traemos a la mesa es que se debe darle importancia a la evaluación de indicadores para poder lograr y medir el desempeño de estos”.

La señora Laura Paniagua, señala: *“Si, sí, yo totalmente de acuerdo con la evaluación de indicadores, pero siempre y cuando arrojen un valor importante para la Junta Directiva tomar decisiones, en qué sentido, en que tiene que estar implementado, porque yo sé que ustedes me dicen, “si el resultado” pero es que eso lleva un proceso de implementación y eso no se va a lograr tan rápido con la nueva estructura, por eso le digo, valoraron bien los procesos, porque me parece que primero tienen que valorar el proceso y después el resultado. Así es como la dinámica para que las cosas cierren, porque si no es como venir, “sí, miren alertamos de que no están midiendo desde el 2022”, pero como vamos a medir de una estructura que ya no es congruente y en unos procesos que ya no son congruentes con lo que teníamos en ese momento.*

A eso me refiero, a que la información sea para que aporte valor para la administración y para la Junta Directiva, digamos, eso es lo que pienso que podría haber sido, pero por eso también tenían que haberles presentado el cronograma ajustado donde ellos digan estamos revisando los procesos para alinearlos y ahora sí poder medir con la situación real, que tiene ahorita la Empresa.

Porque para eso sí, es que parece a mí que las auditorías aportarían muchísimo valor, no algo que ya era otra cosa en otro momento, entonces, eso es lo que tal vez me refiero, que por eso pregunto por los procesos, si se evaluaron bien, porque si el resultado es fundamental, pero todo tiene que llevar su ajuste, ellos tienen que tener un cronograma donde tengan cómo lo van a hacer y para cuándo lo van a tener.

Pero bueno, está bien, me queda claro, muchas gracias”.

La señora María Gabriela responde: “De hecho, el alineamiento se hizo y ahora precisamente producto de las consultas que estamos haciendo o que se hicieron como auditoría, es que nuevamente se retoma por parte de la administración y se nos da estas fechas estimadas, pero inclusive de procesos que en su momento ni siquiera fueron evaluados en su primera versión.

De ahí la alarma que gestionamos nosotros, es de la importancia que si se hace los procedimientos y se hacen los procesos, se sometan a evaluaciones tal y como se indican ellos mismos en los indicadores, valga la redundancia”.

El señor Edwin Viales, indica: “Tal vez disculpen solo para aclarar un puntito ahí, cuando nosotros pedimos los procesos, los pedimos como implementados, ya para el cumplimiento de la norma, entonces, la administración estos procesos que nos manda, nos lo dan como si ya estuvieran implementados.

En caso de que no lo hubieran estado, ellos nos hubieran dicho, “no disculpen, pero el proceso, por ejemplo de gobernanza, esto lo estamos trabajando”, entonces, uno lo entiende, mire lo están trabajando, pero la administración a entregarnos esos procesos, así como están, en respuesta a lo que pide la normativa del MICITT, quería decir que ya estaban implementados, por tanto, se fue mucho a los resultados, de esos procesos que en principio estuvieran implementados.

Así fue doña Laura. “

La señora Laura Paniagua, responde: “Muchísimas gracias”.

El señor Edwin Viales, indica: “Para servirle, con mucho gusto”.

El señor Rodolfo Corrales, indica: “Creo que no hay más consultas. Muchas gracias don Edwin y María Gabriela por la presentación.

Una vez expuesto el tema, los representantes de la Auditoría Interna abandonan la sesión.

El Presidente, señor Rodolfo Corrales, concluye: “Bueno sobre tema que nos ha expuesto la Auditoría Interna, creo que sería conveniente solicitar a la Gerencia General que en un plazo de un mes nos presente un plan de acción que permita la implementación eficiente y eficaz de esos indicadores y su proceso de evaluación. Así como definir las acciones y medidas correctivas necesarias para garantizar el cumplimiento de estas normas técnicas establecidas por el MICITT”.

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, resuelven dar por recibido el informe de la Auditoría Interna y solicitar a la Gerencia General que en un plazo de un mes nos presente un plan de acción que permita la implementación eficiente y eficaz de esos indicadores y su proceso de evaluación. Así como definir las acciones y medidas correctivas necesarias para garantizar el cumplimiento de estas normas técnicas establecidas por el MICITT.

Artículo 8° **Auditora Interna. Plan de desarrollo para el cierre de brechas identificadas en el proceso de reclutamiento y selección:**

El señor Rodolfo Corrales Herrera, señala: *“El Departamento de Talento Humano y Cultura de la Empresa, con el propósito de dar cumplimiento al requerimiento planteado en el por tanto 4) del acuerdo tomado en el artículo 5° de la sesión ordinaria N°2482 del 4 de marzo anterior, mediante el oficio de referencia DTC-494-2024 del 8 de mayo del 2024, somete a consideración de esta Junta Directiva una propuesta preliminar del plan de cierre de las brechas identificadas en el proceso de reclutamiento y selección del titular de la Auditoría Interna, que tiene como objetivo fortalecer las principales habilidades requeridas para el puesto.*

El plan de desarrollo se enfoca en temas tales como: gestión de proyectos e innovación, nuevas tecnologías, 5G, giro del negocio, ciberseguridad e innovación, seguridad en sí misma y manejo de conflictos.

En virtud de lo anterior, propongo acoger la propuesta planteada e instruir al Departamento de Talento Humano para que proceda con la presentación de este a la Auditora Interna, para que valoren la propuesta de manera conjunta para proceder con la implementación, seguimiento y evaluación y al cierre de cada semestre presente un informe sobre el estado de este, con el porcentaje de avance”.

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, resuelven acoger la propuesta planteada e instruir al Departamento de Talento Humano para que proceda con la presentación del mismo a la Auditora Interna, para que valoren la propuesta de manera conjunta para proceder con la implementación, seguimiento y evaluación y al cierre de cada semestre presente un informe sobre el estado del mismo, con el porcentaje de avance

Artículo 9° **Mejoras realizadas producto del cuestionario Evaluación del Servicio brindado por la Secretaría del Consejo Directivo. “Procedimiento para la entrega de documentos y presentación ante el Consejo Directivo”, ICE Consejo Directivo 0012-301-2024:**

El señor Rodolfo Corrales Herrera, señala: *“El Consejo Directivo del ICE por medio del oficio de referencia 0012-301-2024, remite a los órganos de dirección y gerencias generales del Grupo ICE, el “Procedimiento para la entrega de documentos y presentación ante el Consejo Directivo”, que tiene como propósito el ordenamiento y la homologación de los requerimientos.*

Por tratarse de un asunto de interés corporativo y empresarial, propongo dar por recibida la información y solicitar a la Gerencia General velar por el cumplimiento del mismo. Asimismo, instruir a la Secretaría de la Junta Directiva para que con el apoyo de la Dirección Jurídica y Regulatoria revise el instrumento homologado de esta Junta Directiva y realice los ajustes que consideren oportunos”.

La señora Laura Paniagua, interviene: *“Don Rodolfo, yo de acuerdo, pero una vez que se haga esa homologación, obviamente que se le informe a los comités y por supuesto a la administración, para que ya las presentaciones vengan con todas las justificaciones que requerimos. Gracias”.*

El señor Rodolfo Corrales, indica: *“De acuerdo gracias”.*

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, resuelven dar por recibida la información y solicitar a la Gerencia General velar por el cumplimiento del mismo. Asimismo, instruir a la Secretaría de la Junta Directiva para que con el apoyo de la Dirección Jurídica y Regulatoria revise el instrumento homologado de esta Junta Directiva y realice los ajustes que consideren oportunos.

Artículo 10° Declaratoria confidencialidad Caso de Negocio para el servicio Solución Tecnológica para la Digitalización de Pruebas de Manejo y Emisión de Licencias y sus anexos. ICE CD 6624 0012-279-2024:

El señor Rodolfo Corrales Herrera, señala: *“El Consejo Directivo del ICE, mediante el oficio de referencia 0012-279-2024, comunica a esta Junta Directiva y a la Gerencia General el acuerdo tomado en la sesión N°6624 del 30 de abril del 2024, relacionado con la Declaratoria confidencialidad Caso de Negocio para el servicio Solución Tecnológica para la Digitalización de Pruebas de Manejo y Emisión de Licencias y sus anexos, conforme al visto bueno otorgado en la sesión N°2486 del 1° de abril del 2024.*

En virtud de lo anterior, propongo dar por recibido el informe”.

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, resuelven dar por recibida la información.

Artículo 11° Oficios del Comité de Auditoría. Fe de erratas:

El señor Rodolfo Corrales Herrera, señala: *“En este punto identificamos el oficio JD-CAU-13-2024 del 6 de mayo del 2024, del Comité de Auditoría, mediante el cual comunica que los acuerdos comunicados con los oficios JD-CAU-010-2024 y JD-CAU-01-2024, relacionados con los estados financieros auditados 2023 y los estados financieros de la Empresa a marzo 2023, respectivamente, tienen unos errores materiales, los cuales se subsanan a través de una fe de erratas.*

En virtud de lo anterior, propongo trasladarlo a la Gerencia General, considerando que ambos oficios fueron trasladados para la atención de las recomendaciones emitidas por el Comité de Auditoría”.

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, resuelven trasladarlo a la Gerencia General, para la atención de las recomendaciones emitidas por el Comité de Auditoría.

CAPÍTULO IV COMENTARIOS Y PROPOSICIONES

Artículo 12° Ausencia de la Gerencia General:

El señor Rodolfo Corrales Herrera, señala: *“La Gerencia General, en cumplimiento a lo dispuesto en la sesión N°2480, por medio del oficio de referencia GG-803-2024 del 9 de mayo del 2024, informa que estuvo de vacaciones el 10 de mayo anterior, conforme al plan de vacaciones aprobado; y además del 13 al 17 de mayo estará fuera del país participando en el evento denominado: “Critical Communications World 2024 (CCW), por lo que la Gerencia General la asume de forma interina el señor José Mario Murillo Meléndez, quien ostenta poder suficiente para representar a la Empresa en su ausencia*

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, resuelven dar por recibida la información.

El señor Rodolfo Enrique Corrales Herrera, señala: *“De esta forma estamos dando por finalizada la sesión, a las diecinueve horas con veintiséis minutos. Muchas gracias”.*