

## ÍNDICE

**SESIÓN ORDINARIA N.º 2506**

**Lunes 26 de agosto del 2024**

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>CAPÍTULO I</b>   | <b>APROBACIÓN DEL ACTA</b>  |
| 1.º                 | Aprobación del acta de la sesión ordinaria número 2505 del lunes 19 de agosto del 2024.   |
| <b>CAPÍTULO II</b>  | <b>ASUNTOS DE LA GERENCIA GENERAL</b>   |
| 2.º                 | Programa General 5G Alianza Estratégica ICE-RACSA. Solicitud de ampliación de plazo para la actualización del caso de negocio Confidencial.   |
| 3.º                 | Reglamento Gestión del Desempeño de los colaboradores de RACSA. Actualización.  |
| 4.º                 | Informe de infraestructura tecnológica obsoleta segundo semestre 2023 RACSA. ICE Presidencia Ejecutiva 0060-225-2024. Informe de seguimiento del plan de acción. Confidencial.  |
| 5.º                 | Política Corporativa para la prevención de la corrupción y gestión de conflicto de intereses. ICE Consejo Directivo 6628 0012-338-2024.   |
| 6.º                 | Auditoría Interna. Informe sobre lo actuado en relación con el estudio de auditoría de carácter especial sobre la gestión de la integridad pública. Informe sobre el estado de recomendaciones.   |
| 7.º                 | Propuesta de la capacitación de Ciberseguridad 5G (riesgos). Plan de formación de la Junta Directiva.   |
| 8.º                 | Respuesta de la Gerencia General al Consejo Directivo del ICE sobre asistencia a convocatorias.   |
| 9.º                 | Política de Seguridad de la Información de RACSA. Actualización.  |
| 10.º                | Política de Continuidad del Negocio de RACSA. Actualización.  |
| <b>CAPÍTULO III</b> | <b>ASUNTOS DE LA JUNTA DIRECTIVA</b>  |
| 11.º                | Auditoría Interna. Remisión Criterio Técnico de la Comisión Nacional de Ética y Valores, número 2024-01, denominado: Órganos desconcentrados (adscritos) de los Ministerios; Órganos adscritos a Instituciones Autónomas, Órganos adscritos a Instituciones Semiautónomas, Empresas públicas estatales y Empresas públicas no estatales que deben contar con procesos de gestión ética y comisiones de ética y valores. |
| 12.º                | Declaratoria de confidencialidad Presupuesto Extraordinario I-2024. Acuerdo del Consejo Directivo del ICE 0012-508-2024.  |
| <b>CAPÍTULO IV</b>  | <b>COMENTARIOS Y PROPOSICIONES</b>  |
| 13.º                | Informe de Gestión del Comité de Vigilancia al I Semestre del 2024 e informe de análisis de hallazgos de la Junta Directiva. Visto bueno para la declaratoria de confidencialidad.  |
| 14.º                | Contraloría General de la República. Improbación del presupuesto extraordinario número 1-2024. Oficio 13490 DFOE-CIU-0351-2024. Confidencial.   |

**ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA N.º 2506**

Antes de iniciar la sesión, la Presidencia y la Secretaría de la Junta Directiva hacen constar que dicha sesión se realizará mediante la utilización de la plataforma tecnológica Zoom, la cual permite cumplir con las condiciones esenciales de simultaneidad, interactividad e integralidad en la comunicación de todos los participantes. Lo anterior en acatamiento de lo que establece la Directriz DPJ-001-2020 de la Dirección Registro de Personas Jurídicas sobre la celebración de asambleas y sesiones, la Ley General de Administración Pública N.º6227 y la Norma Técnica NTN-006.

Acta de la sesión ordinaria número dos mil quinientos seis celebrada por la Junta Directiva de Radiográfica Costarricense, Sociedad Anónima, a partir de diecisiete horas con catorce minutos del lunes veintiséis de agosto 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, ubicada en su domicilio; y el vocal, señor Luis Fernando Ramírez Loría, ubicado en su domicilio.

Por la Administración: la directora jurídica y regulatoria, señora Illiana Rodríguez Quirós; ubicada en su domicilio.

Por el Comité de Vigilancia: el señor Orlando Arrieta Orozco, la señora Silvia Mora Arias y Yeison Alfaro Alfaro, todos ubicados en sus domicilios.

El señor Rodolfo Corrales, en su condición de presidente, inicia la sesión e indica: “Buenas tardes, compañeros, espero que se encuentren muy bien.

*Vamos a dar inicio, a la sesión ordinaria número 2506, hoy lunes veintiséis de agosto, al ser diecisiete horas con catorce minutos”.*

## **CAPÍTULO I APROBACIÓN DEL ACTA**

### **Artículo 1.º Aprobación del acta de la sesión ordinaria número 2505 del lunes 19 de agosto del 2024**

El señor Rodolfo Corrales, indica: “Como primer punto de nuestra agenda, tenemos la aprobación del acta anterior, la misma corresponde a la sesión ordinaria número 2505 celebrada el pasado lunes 19 de agosto.

*La cual someto a votación.”*

El presidente, señor Rodolfo Enrique Corrales Herrera; la vicepresidenta, señora Laura María Paniagua Solís; el tesorero, señor Erick Mauricio Brenes Mata; la secretaria, señora Natuska Traña Porras; y el vocal, señor Luis Fernando Ramírez Loría, se manifiestan de acuerdo con el contenido del acta y la dan por aprobada.

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

## **Artículo 2.º Programa General 5G Alianza Estratégica ICE-RACSA. Solicitud de ampliación de plazo para la actualización del caso de negocio Confidencial**

Confidencialidad otorgada por el Consejo Directivo del ICE en el inciso C del artículo 1 y en el artículo 1.1 ambos del Capítulo II de la sesión 6535 del 04 de agosto del 2022, según oficio 0012-692-2022, por un plazo de siete años, visto en la sesión de Junta Directiva N°2404 artículo 18 del 08 de agosto del 2022, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6.3.3, inciso 2 de la Política de Confidencialidad del Grupo ICE.

## **Artículo 3.º Reglamento Gestión del Desempeño de los colaboradores de RACSA. Actualización**

El señor Rodolfo Corrales, expresa: *“La Gerencia General, en cumplimiento a lo dispuesto en las sesiones: 2480 del 19 de febrero del 2024 y 2504 del 19 de agosto del 2024, mediante el oficio de referencia GG-1346-2024 del 19 de agosto del 2024, presenta la propuesta de actualización del Reglamento de la Gestión de Desempeño de los colaboradores de RACSA.*

*En términos generales, la Administración señala que los ajustes se han realizado en el marco de la normativa que le aplica a RACSA y cuenta con el visto bueno del Departamento de Talento Humano y Cultura, de la Dirección Jurídica y Regulatoria, así como del Departamento de Estrategia e Innovación, por lo que propongo acoger la propuesta en los términos planteados”.*

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 de acuerdo en los términos planteados por la Administración.

**La Junta Directiva, basada en la documentación aportada, resuelve:**

**Considerando que:**

- a) **La Junta Directiva mediante acuerdo tomado en sesión ordinaria N°2271 del 27 de mayo del 2020 aprobó el “Reglamento de Gestión del Desempeño de los Colaboradores de RACSA”.**
- b) **La Junta Directiva mediante acuerdo tomado en sesión extraordinaria N°2475, del 25 de enero del 2024, aprobó la actualización del Código de Gobierno Corporativo de RACSA.**
- c) **La Dirección Jurídica y Regulatoria mediante oficio DJR-89-2024 de fecha 15 de febrero del 2024, informó que el Reglamento de Gestión del Desempeño de los colaboradores de RACSA, debía ser revisado y ajustado a la luz de la actualización del Código de Gobierno Corporativo.**
- d) **En atención a la Directriz GG-1038-2024 de fecha 20 de junio del 2024, emitida por la Gerencia General, el Departamento de Talento Humano y Cultura, mediante oficio DTC-660-2024, solicitó la ratificación del visto bueno de la propuesta de actualización del Reglamento de Gestión del Desempeño de los colaboradores de**

**RACSA, a la Dirección Jurídica Regulatoria, Oficial de Cumplimiento Gobierno Corporativo y al Departamento de Estrategia e Innovación.**

- e) La Oficialía de Gobierno Corporativo, mediante oficio de referencia JD-OCGC-45-2024 del 10 de julio de 2024, brinda desde su ámbito de competencia, el visto bueno al reglamento en estudio.**
- f) La Dirección Jurídica, mediante oficio de referencia DJR-423-2024 del 29 de julio de 2024, otorgó el visto bueno desde su ámbito de competencia a la propuesta de actualización del Reglamento de Gestión del Desempeño de los Colaboradores de RACSA.**
- g) El Departamento de Estrategia e Innovación, mediante DEI-366-2024 del 29 de julio del 2024, emitió visto bueno a la propuesta de actualización del Reglamento de Gestión del Desempeño de los colaboradores de RACSA.**
- h) La Dirección Administrativa Financiera, mediante oficio DIAF-429-2024 de fecha 8 de agosto del 2024, eleva a la Gerencia General la propuesta de actualización del Reglamento de Gestión del Desempeño de los colaboradores de RACSA.**
- i) La Gerencia General mediante oficio GG-1346-2024 del 19 de agosto del 2024 eleva a consideración y aprobación de la Junta Directiva la propuesta de actualización del Reglamento de Gestión del Desempeño de los Colaboradores de RACSA.**
- j) La Junta Directiva es el órgano competente para decretar los Reglamentos de RACSA, según lo dispone el artículo 188 del Código de Comercio, en concordancia con el artículo 8.19 del Reglamento de Junta Directiva de Radiográfica Costarricense S.A.**
- k) RACSA se encuentra en la etapa de apertura de planes de desempeño y es de interés dar pleno ordenamiento de la normativa, por lo que resulta conveniente y oportuno declarar este acuerdo en firme.**

**Por tanto, acuerda:**

- 1) Aprobar la propuesta de actualización del “Reglamento de Gestión del Desempeño de los colaboradores de RACSA”, presentado por la Gerencia General mediante oficio de referencia GG-1346-2024 del 19 de agosto del 2024, de acuerdo con el siguiente texto:**

### **Reglamento de Gestión del Desempeño de los Colaboradores de RACSA**

#### **1. OBJETIVO**

**Establecer los lineamientos a seguir para el Proceso de Gestión del Desempeño de los colaboradores de RACSA, según lo dispone la legislación y normativa interna vigente.**

## 2. ALCANCE

El presente reglamento es aplicable a todos los colaboradores de RACSA.

## 3. ABREVIATURAS

- ICE: Instituto Costarricense de Electricidad.
- RACSA: Radiográfica Costarricense S.A.

## 4. DEFINICIONES

**Administrador(a) General de Metas:** rol del colaborador asignado(a) por la Gerencia General, para coordinar la administración de metas en lo que refiere a asesoría, alineamiento, identificación, seguimiento, control, modificación y auditoría de metas dentro de la Empresa.

**Alta Gerencia:** Es la responsable de ejecutar la estrategia y el proceso de planeamiento, organización, dirección y control de los recursos organizacionales de RACSA, para el logro de los objetivos estratégicos establecidos por la Junta Directiva. Está constituida por la Gerencia General y los directores de las áreas funcionales de la Empresa que intervienen o tienen la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro de la empresa.

**Análisis de causa:** proceso de identificar las causas de raíz de las situaciones que implica un resultado de desempeño insuficiente, así como proponer las soluciones adecuadas para mejorar el resultado.

**Anualidad:** incentivo económico que se calcula con base en años completos servidos y se conoce como antigüedad, pagaderos la primera quincena de junio de cada año a los colaboradores que se encuentren bajo el esquema de salario base más sobresueldos y obtengan como resultado en la Evaluación del Desempeño el equivalente a la calificación “Muy Bueno” o superior.

**Buenas Prácticas:** conjunto coherente de acciones y compendios de marcos de trabajo emitidos por organismos especializados con una importante trayectoria en temas de administración, control, fiscalización, eficiencia, liderazgo y toma oportuna de decisiones para coadyuvar en la gobernabilidad corporativa; que han rendido un adecuado desempeño en determinados contextos y que se espera se comporten de igual forma en contextos similares, brindando resultados positivos.

**Caso Fortuito:** un hecho humano, ajeno al presunto responsable, de carácter imprevisible y exento de culpa que, a pesar de haber actuado con la diligencia debida,

**imposibilite totalo parcialmente cumplir con las obligaciones tales como, vandalismo, hechos de un tercero, etc.**

**Competencias:** conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes, comportamientos, rasgos de personalidad y motivaciones, innatas o subyacentes en una persona, que le predisponen para desempeñar con éxito los requisitos y exigencias de una ocupación en un contexto profesional dado en una empresa u organización.

**Desempeño:** es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

**Desempeño Bueno:** resultado de la medición del Plan de Desempeño que se ubique en el rango numérico mayor o igual 70 a 79 inclusive, el cual indica que los resultados de rendimiento del colaborador se encuentran en nivel aceptable.

**Desempeño Excelente:** resultado de la medición del Plan de Desempeño que se ubique en el rango numérico mayor o igual 90 a 99 inclusive, el cual indica que el colaborador realiza una contribución excepcional a las metas y objetivos estratégicos de la empresa, superando consistentemente los requisitos del trabajo.

**Desempeño Individual:** es el resultado obtenido por un colaborador con respecto a las metas establecidas y las competencias requeridas empresarialmente.

**Desempeño Insuficiente:** resultado de la medición del Plan de Desempeño que se ubiquen en el rango numérico de 1 a 69 inclusive, el cual indica que los resultados de rendimiento del colaborador se encuentran por debajo de los indicadores de resultados esperados definidos en su Plan de Desempeño.

**Desempeño Muy Bueno:** resultado de la medición del Plan de Desempeño que se ubique en el rango numérico mayor o igual 80 a 89 inclusive, el cual indica que los resultados de rendimiento del colaborador cumplen con las expectativas y consistentemente genera fuertes resultados de los requerimientos del trabajo. A partir de esta calificación se realiza el reconocimiento del pago por concepto de anualidad para aquellos colaboradores que se encuentren bajo el esquema de salario base más sobresueldos.

**Desempeño Sobresaliente:** resultado de la medición del Plan de Desempeño que se ubique en el rango numérico igual o mayor a 100, el cual indica que el colaborador se destaca sobre sus pares y excede las expectativas de las labores encomendadas a su cargo.

**Documentación de Respaldo:** insumos aportados por el colaborador y/o la jefatura para evidenciar el logro de los resultados.

**Estrategia Empresarial:** Planeamiento estratégico que organiza los esfuerzos y recursos hacia el logro de los objetivos empresariales y de impacto en el desarrollo.  
**Evaluado(a):** colaborador sujeto al proceso de Evaluación del Desempeño.

**Evaluador(a):** persona interna o externa identificada como participante dentro del proceso de Gestión del Desempeño, que por la naturaleza de sus funciones puede emitir un criterio acerca de las metas y comportamientos del evaluado(a).

**Evaluación del Desempeño:** conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orientan a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, las responsabilidades y los perfiles del puesto.

**Fuerza Mayor:** es un acontecimiento que no puede preverse o que, previsto, no puede evitarse. Ciertos hechos pueden ser citados como típicos de fuerza mayor, por ejemplo, fenómenos atmosféricos y naturales como terremotos, tempestades, inundaciones, crecidas, lluvias, rayos, incendios, etc. Es un hecho de la naturaleza imprevisible e inevitable.

**Gerencia General:** Dependencia subordinada a la Junta Directiva que atienden los negocios de RACSA, es responsable del eficiente y correcto funcionamiento administrativo de la empresa, con las atribuciones establecidas en la ley, escritura social, estatutos, reglamentos, y el respectivo acuerdo de nombramiento de su titular.  
**Gestión Basada en Competencias:** modelo de gestión que comprende los conocimientos, comportamientos, habilidades, aptitudes y actitudes definidos como necesarios para realizar las funciones asignadas a un puesto.

**Gestión del Desempeño:** modelo de administración del talento que tiene como objetivo gestionar el proceso continuo que conlleva de manera integral y sistematizada el aseguramiento de las metas organizacionales y competencias, en la consecución de los objetivos deseados, abordando integralmente: estrategia, procesos y personal.

**Gobierno Corporativo:** Conjunto de relaciones entre la Alta Gerencia del ICE y sus empresas, Consejo Directivo, Juntas Directivas, sus propietarios y otras Partes Interesadas, las cuales proveen la estructura para establecer los objetivos del ICE y de cada una de las empresas, la forma y los medios para alcanzarlos y monitorear su cumplimiento. El Gobierno Corporativo define la manera en que se asigna la autoridad y se toman las decisiones corporativas.

**Incentivo:** estímulo que se ofrece al colaborador con el objetivo de reconocer su desempeño, en procura de incrementar la productividad y mejorar el rendimiento.

**Indicadores Cuantitativos:** se refiere a los parámetros de cumplimiento de metas individuales de productos y servicios prestados, vinculados a los procesos y los proyectos que realice la dependencia a la que pertenece el evaluado, y la del cuerpo gerencial en todos sus niveles para el cumplimiento de las metas y los objetivos empresariales.

**Instrumento de Medición:** medio utilizado para recopilar y analizar el logro de metas y/o del nivel de competencias.

**Junta Directiva:** Órgano Colegiado cuya responsabilidad es planear, administrar y dirigir la gestión estratégica empresarial de acuerdo con las atribuciones que le fije la escritura social, el Código de Comercio, los estatutos, los reglamentos, la Estrategia Corporativa del Grupo ICE y el Gobierno Corporativo.

**Meta:** representa el compromiso consensuado de personas y grupos a través de datos cuantificables y medibles durante un tiempo determinado, que permitan establecer la dirección de sus acciones hacia la ejecución de la Estrategia Empresarial.

**Metodología de Gestión del Desempeño:** proceso completo desde la definición y planificación de los objetivos, el seguimiento durante el proceso, el análisis y entrega de los resultados; que permite el cumplimiento de la Estrategia Empresarial.

**Oficial de Cumplimiento de Gobierno Corporativo:** responsable de la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, dependencia subordinada a la Junta Directiva, que brinda la asesoría, coordinación y planificación para que se implementen y respeten los procesos de Gobierno Corporativo.

**Parámetros:** son datos establecidos para medir el nivel de cumplimiento numérico de los indicadores cuantitativos de las metas, los cuales permiten diferenciar los niveles de logro esperados en una determinada labor.

**Perfil de Puesto:** especificación de las distintas funciones, tareas y responsabilidades asignadas a un puesto. Conlleva el detalle de los requerimientos de orden académico, competencial y técnico que deben tener las personas para desempeñarlo adecuadamente.

**Plan de Desempeño:** documento que se asigna a cada uno de los colaboradores, el cual contiene los indicadores cuantitativos de cumplimiento de metas, competencias, periodos a evaluar y los parámetros que se utilizarán para medir el cumplimiento, asignando a su vez un evaluador quién será el responsable de gestionar los seguimientos y etapas del proceso de desempeño empresarial.

**Plan de Mejora:** es un instrumento de control con el que cuenta la jefatura para establecer las acciones de mejora derivadas del análisis de causas, el cual se utiliza de manera obligatoria cuando existen desempeños insuficientes en un colaborador y de manera opcional si el colaborador cuenta con un buen desempeño, pero la jefatura evidencia puntos de mejora por trabajar. Dicho instrumento establece el colaborador responsable, indicador a mejorar, acciones de mejora a realizar, plazos y recursos requeridos.

**Retroalimentación:** comunicación efectiva y frecuente que realiza la jefatura inmediata con el colaborador evaluado, relacionada con las metas y competencias, en cuanto a los avances, resultados obtenidos y las acciones de mejora.

**Salario Base Más Sobresueldos:** corresponde a la remuneración salarial compuesta por un salario base, más pagos por antigüedad, dedicación exclusiva y/o prohibición y carrera profesional, o cualquier otro sobresueldo que se establezca. Se entenderá como salario base la remuneración fija establecida para la categoría salarial asignada.

**Salario Fijo Más Componente Variable:** consiste en un esquema de salario compuesto por un pago por concepto de salario fijo y un pago por concepto de salario variable como comisiones. Esta modalidad de pago será utilizada como estrategia de compensación para generar productividad en puestos específicos, motivación, excelencia en el servicio al cliente, calidad y altos niveles de eficiencia.

**Salario Global:** corresponde a la remuneración salarial que consiste en un salario nominal como única unidad salarial que se paga a los trabajadores como contraprestación por sus servicios. En este esquema salarial, no se incorpora el pago de ningún plus salarial de forma individualizada, salvo cuando por norma de rango legal así se establezca, en cuyo caso se tendrá por incorporado el pago del plus en el salario global. Esta modalidad de remuneración salarial aplica para todos los puestos de RACSA, salvo en aquellos casos en los que se defina otra modalidad de pago.

**Seguimiento del Desempeño:** conjunto de actividades con las cuales se revisa el rendimiento individual y/o grupal de los colaboradores de las diferentes dependencias de la organización.

## 5. RESPONSABILIDAD

### Junta Directiva:

- **Aprobar el presente reglamento, así como las modificaciones que se le incorporen.**
- **Vigilar, evaluar y aprobar el desempeño del Gerente General, el Auditor Interno, Secretaría de Junta Directiva, Oficial de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, así como cualquier otro personal que dependa directamente de la Junta Directiva, de acuerdo con el marco legal vigente.**
- **Definir los indicadores de desempeño acorde con las mejores prácticas establecidas para dicho fin.**
- **Aprobar los indicadores individuales de las metas cuantitativas, así como los parámetros de medición de acuerdo con la necesidad empresarial de los nombramientos del personal a su cargo.**
- **Definir los Planes de Mejora del Gerente General, el Auditor Interno, Secretaría de Junta Directiva, Oficial de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, así como cualquier otro personal que dependa directamente de la Junta Directiva, que requieran fortalecer su desempeño.**
- **Brindar retroalimentación de los resultados finales de un periodo, derivados del proceso de Evaluación del Desempeño al personal a su cargo.**
- **Realizar las evaluaciones de competencias que le sean asignadas en los plazos establecidos, basándose en la transparencia y objetividad en cada evaluación.**
- **Verificar periódicamente el cumplimiento de las metas del personal a cargo y tomar las decisiones correspondientes, modificación o prórroga, previo a la finalización del periodo de evaluación.**

### Gerencia General:

- **Revisar y elevar para aprobación de la Junta Directiva el Reglamento de Gestión del Desempeño de RACSA.**
- **Velar por el cumplimiento del Plan de Desempeño Empresarial, con el fin de garantizar la efectividad del Plan Operativo Institucional y el Plan Estratégico Empresarial.**
- **Definir con la asesoría del Administrador General de Metas, el Plan de Desempeño de los Directores y personal adscrito a la Gerencia, garantizando el alineamiento con el Plan Estratégico Empresarial e incorporándolo en el Sistema Empresarial.**
- **Definir indicadores de desempeño acorde con las mejores prácticas, procurando establecer metas específicas, medibles, alcanzables, relevantes y temporales, con el objetivo de que los parámetros de medición del desempeño estén enfocados en la mejora continua de la productividad y sean eficaces para su medición.**
- **Responder ante la Junta Directiva por el eficiente y correcto funcionamiento administrativo de la empresa y del resultado del desempeño de su Equipo de Directores Funcionales, el cual deberá ser informado al órgano colegiado de manera semestral.**
- **Impulsar y promover acciones que permitan gestionar el desempeño en toda la empresa.**
- **Tomar las acciones necesarias para mejorar la gestión empresarial y una óptima Gestión del Desempeño.**

- **Velar por el cumplimiento de la legislación vigente en las acciones que impactan el desempeño organizacional.**
- **Brindar las herramientas necesarias para que los colaboradores a su cargo puedan lograr las metas planteadas en los Planes de Desempeño.**
- **Brindar retroalimentación de los resultados finales de un período, derivados del proceso de Evaluación del Desempeño del personal a su cargo y enviar la prueba de que se efectuó esta acción al Departamento de Talento Humano y Cultura.**
- **Realizar el Análisis de Causas y Plan de Mejora para aquellos casos en los que se presente un desempeño insuficiente en algún colaborador bajo su cargo.**
- **Realizar Planes de Mejora para aquellos colaboradores a su cargo que requieran fortalecer su desempeño.**
- **Incorporar en el Sistema Empresarial de Desempeño los avances de las metas del desempeño de su personal a cargo en los plazos establecidos por el Departamento de Talento Humano y Cultura.**
- **Realizar las evaluaciones de competencias que le sean asignadas en los plazos establecidos, basándose en la transparencia y objetividad en cada evaluación.**
- **Verificar periódicamente el cumplimiento de las metas del personal a cargo y tomar las decisiones correspondientes de su modificación o prórroga, previo a la finalización del periodo de evaluación.**

#### **Dirección Administrativa Financiera:**

- **Revisar el presente reglamento y proponer modificaciones o actualizaciones a la Gerencia General para que ésta lo eleve ante la Junta Directiva para conocimiento y aprobación correspondiente.**
- **Apoyar al Departamento de Talento Humano y Cultura en la elaboración de mejoras y actualizaciones al proceso de Gestión del Desempeño, normativa e instrumentos asociados.**
- **Velar por el cumplimiento de este reglamento en colaboración con el Departamento de Estrategia e Innovación y el Departamento de Talento Humano y Cultura.**
- **Presentar con el apoyo del Departamento de Talento Humano y Cultura ante la Gerencia General, los informes anuales del desempeño global de la empresa, con las recomendaciones correspondientes que faciliten la toma de decisiones en el gerenciamiento del desempeño de la empresa.**

#### **Auditor Interno, Directores, Jefaturas y Coordinadores:**

- **Definir el Plan de Desempeño de los colaboradores a su cargo e incorporarlos en el Sistema Empresarial, con el objetivo de garantizar el cumplimiento del Plan Operativo Institucional y el Plan Estratégico Empresarial.**
- **Definir indicadores de desempeño acorde con las mejores prácticas, procurando establecer metas específicas, medibles, alcanzables, relevantes y temporales, con el objetivo de que los parámetros de medición del desempeño estén enfocados en la mejora continua de la productividad y sean eficaces para su medición.**
- **Cumplir con los plazos estipulados y comunicados por el Departamento de Talento Humano y Cultura para cada una de las etapas del proceso de Gestión del Desempeño.**

- **Garantizar la implementación de las medidas preventivas necesarias para mejorar el desempeño de todos los colaboradores de la Dirección bajo su administración y de los Departamentos que la componen, orientados hacia la mejora continua.**
- **Brindar las herramientas necesarias para que los colaboradores a cargo puedan lograr las metas planteadas en los Planes de Desempeño.**
- **Consensuar y comunicar a los colaboradores a cargo, las metas y responsabilidades de acuerdo con el Plan de Desempeño de cada Dependencia.**
- **Brindar retroalimentación constante durante el período de Evaluación del Desempeño al personal a cargo, brindando el debido acompañamiento y acciones preventivas, en aquellos casos en que no se vaya obteniendo el desempeño esperado.**
- **Brindar retroalimentación de los resultados finales de un período, derivados del proceso de Evaluación del Desempeño al personal a cargo y enviar la prueba de que se efectuó esta acción al Departamento de Talento Humano y Cultura.**
- **Atender oportunamente y con el debido proceso las dudas y/o consultas de sus colaboradores acerca del proceso de Evaluación del Desempeño.**
- **Solicitar y validar la documentación probatoria aportada por los colaboradores, relacionada con el avance y/o resultados de los Planes de Desempeño de su personal a cargo.**
- **Colaborar activamente en el proceso de Gestión del Desempeño Empresarial, presentando los requerimientos solicitados en tiempo y forma ante las instancias correspondientes.**
- **Realizar el seguimiento y control de los Planes de Desempeño de los colaboradores a cargo, según los Lineamientos Empresariales establecidos y lo planteado en el presente reglamento.**
- **Realizar en los plazos establecidos el Análisis de Causas y Plan de Mejora para aquellos casos en los que se presente un desempeño insuficiente en algún colaborador a cargo.**
- **Realizar Planes de Mejora para aquellos colaboradores a cargo que requieran fortalecer su desempeño.**
- **Dar seguimiento a la atención de las acciones contenidas en los Planes de Mejora del personal a cargo.**
- **Incorporar en el Sistema Empresarial de Desempeño los avances de las metas del desempeño de su personal a cargo en los plazos establecidos por el Departamento de Talento Humano y Cultura.**
- **Realizar en los plazos establecidos las evaluaciones de competencias que le sean asignadas, basándose en la transparencia y objetividad en cada evaluación.**
- **Colaborar con la definición del personal que evaluará las competencias a sus pares, cuando así sea requerido por razones particulares de las funciones del área, dicha solicitud será realizada con los plazos establecidos por el Departamento de Talento Humano y Cultura.**

#### **Administrador General de Metas:**

- **Asesorar a la Junta Directiva, Oficial de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, Auditoría, Gerencia General, Directores y Jefes de Departamento, en la definición y**

**negociación de las metas de cada Plan de Desempeño alineado al Plan Estratégico Empresarial y Plan Operativo Institucional.**

- **Coadyuvar con el Departamento de Talento Humano y Cultura en todo lo requerido en el proceso de Evaluación del Desempeño Empresarial.**
- **Proponer alternativas de mejora en el proceso de Evaluación del Desempeño Empresarial.**
- **Colaborar con la definición de los Planes de Desempeño de los Directores y personal adscrito a la Gerencia, con el fin de garantizar el cumplimiento del Plan Estratégico Empresarial.**
- **Velar porque la definición de los indicadores de desempeño esté acorde con las mejores prácticas, procurando establecer metas específicas, medibles, alcanzables, relevantes y temporales, con el objetivo de que los parámetros de medición del desempeño estén enfocados en la mejora continua de la productividad y sean eficaces para su medición.**
- **Revisar cuando sea requerido, junto con el Departamento de Talento Humano y Cultura los Planes de Desempeño de los colaboradores de RACSA, buscando el alineamiento de las metas planteadas con el Plan Estratégico y los Planes Tácticos y Operativos Empresariales.**
- **Colaborar con la actualización de los reglamentos, procedimientos y documentación referente al proceso de Gestión del Desempeño Empresarial.**

#### **Departamento de Talento Humano y Cultura:**

- **Dar visto bueno a los Planes de Desempeño de todos los colaboradores de RACSA, velando porque la definición de los indicadores de desempeño esté acorde con las mejores prácticas.**
- **Asesorar a la Junta Directiva, Oficial de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, Auditoría, Gerencia General, Directores, Jefes de Departamento y encargados de Planes de Desempeño, en la definición de las metas de los Planes de Desempeño de su personal a cargo, procurando el alineamiento al Plan Estratégico Empresarial y Plan Operativo Institucional.**
- **Realizar el debido seguimiento para la consecución de cada una de las etapas del proceso de Gestión del Desempeño Empresarial.**
- **Archivar los Planes de Desempeño y toda la documentación derivada del proceso en los expedientes de personal respectivos.**
- **Establecer los mecanismos de Evaluación de Competencias para los colaboradores y su actualización cuando corresponda.**
- **Administrar el Sistema Informático designado para la Gestión del Desempeño Empresarial.**
- **Brindar informes del proceso de Gestión del Desempeño a las diferentes instancias.**
- **Elaborar el informe final de cada periodo con los resultados de la Evaluación del Desempeño.**
- **Asesorar a la Junta Directiva, Oficial de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, Auditoría, Gerencia General, Directores, Jefes de Departamento y encargados de Planes de Desempeño para la elaboración de los Planes de Mejora establecidos a los colaboradores que presenten desempeño insuficiente.**

- Atender las solicitudes formales de la Junta Directiva, Oficial de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, Auditoría, Gerencia General, Directores, Jefes de Departamento y encargados de Planes de Desempeño, que soliciten la atención de brechas a nivel competencial de su personal a cargo.
- Brindar el resultado final de las evaluaciones de desempeño al Área de Nómina para el pago de anualidad para aquellos colaboradores que se encuentren en modalidad de estructura salarial compuesta y/o incentivos según corresponda.
- Revisar periódicamente la legislación vigente en Evaluación del Desempeño y proponer modificaciones a la normativa interna de ser necesario.
- Atender las situaciones y casos en donde se solicite la intervención y/o acompañamiento del Departamento Talento Humano y Cultura derivados del proceso de Gestión del Desempeño.
- Atender y analizar las solicitudes de variaciones en los Planes de Desempeño del personal una vez iniciado el período de evaluación.
- Brindar acompañamiento, asesoría y capacitación en el proceso de Gestión del Desempeño Empresarial y el uso de las facilidades del Sistema Informático definido para este fin a todo el personal de RACSA.
- Efectuar al menos un seguimiento general al año, del avance en el cumplimiento de los indicadores de desempeño de todos los colaboradores de la empresa.
- Gestionar al menos una Evaluación de Competencias por período.
- Mantener actualizados los reglamentos, procedimientos y documentación referentes al proceso de Gestión del Desempeño de acuerdo con los cambios que se presenten.
- Comunicar a nivel empresarial los plazos que sean definidos para las diferentes etapas del proceso de Gestión del Desempeño Empresarial.
- Aprobar variaciones solicitadas en los Planes de Desempeño posterior al inicio del período de evaluación.

#### Colaboradores:

- Cumplir con todas las responsabilidades que le son asignadas en tiempo y forma, así como facilitar el proceso de Evaluación del Desempeño Individual.
- Facilitar a su Jefatura inmediata, la prueba documental que sustente el cumplimiento de las metas establecidas, la cual sea clara, veraz y apegada a la legislación vigente.
- Participar activamente durante las diferentes fases del modelo de desempeño.
- Revisar y aprobar en el Sistema designado por la empresa su Plan de Desempeño de cada periodo y los resultados asociados, así como atender cualquier acción que sea notificada por medio de este.
- Atender y cumplir en tiempo y forma las acciones contempladas en los Planes de Mejora en caso de que amerite su ejecución.
- Realizar en el tiempo designado y de forma objetiva el formulario de Análisis de Causas en caso de que corresponda.
- En caso de inconformidad en alguno de los aspectos del proceso de Gestión del Desempeño conducir el debido proceso, utilizando las instancias correspondientes.
- Realizar las evaluaciones de competencias que le sean asignadas según los plazos establecidos, en la herramienta designada.
- Efectuar las evaluaciones de competencias que le sean asignadas de forma objetiva, considerando el actuar del evaluado en todo el periodo de evaluación.

- Utilizar el espacio de comentarios adicionales que se encuentra en las evaluaciones de competencias de manera objetiva y respetuosa.
- Notificar al Departamento de Talento Humano y Cultura si se le asoció un compañero para el cual considere no tener criterio objetivo para evaluar sus competencias.
- Asistir a las sesiones convocadas por el Departamento de Talento Humano y Cultura para comunicaciones atinentes al proceso de Gestión del Desempeño Empresarial.
- Atender en tiempo y forma cualquier solicitud que le realice su Jefatura inmediata y/o el Departamento de Talento Humano y Cultura en relación con la Evaluación del Desempeño.
- Solicitar a su Jefatura inmediata, la definición de un Plan de Mejora cuando considere que debe mejorar algún aspecto ligado al desempeño y su jefatura no le haya asignado aún dicho plan.

#### Departamento de Estrategia e Innovación:

- Custodiar la última versión oficial aprobada del documento e incluirla en el repositorio del Sistema de Gestión Integral de RACSA.

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Código de Gobierno Corporativo de RACSA.
- Estatuto de Personal de RACSA.
- Ley N°8292, Ley General de Control Interno.
- Manual de Normas Generales de Control Interno, capítulo 2, numeral, 2.4 (Idoneidad del personal) de la Contraloría General de la República.
- Política Corporativa para la Confidencialidad de la Información.
- Reglamento de Junta Directiva.

## 7. REGLAMENTO DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE RACSA

### CAPÍTULO I – DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1. Mejora Continua.** La Evaluación del Desempeño es un mecanismo para la mejora continua de la gestión empresarial, del desempeño y desarrollo integral de los colaboradores.

**Artículo 2. Principios Rectores.** La gestión del desempeño empresarial se rige por los principios rectores de: participación, transparencia, objetividad e imparcialidad, igualdad de oportunidad, trato y no discriminación, legalidad, eficacia y eficiencia en apego a lo estipulado en la legislación vigente.

**Artículo 3. Planificación.** Se debe elaborar un Plan de Desempeño para cada colaborador según su puesto laboral definido en el Manual de Puestos vigente, procurando siempre establecer metas específicas, medibles, alcanzables, relevantes y temporales, con el objetivo de que los parámetros de medición del desempeño estén siempre enfocados en la mejora continua de la productividad y sean eficaces para la

medición de la Estrategia Empresarial y los Planes Operativos, ejecutando lo que corresponda en los períodos definidos y comunicados para el proceso de Evaluación del Desempeño empresarial.

**Artículo 4. Periodo de Aplicación de la Retención.** El tiempo determinado para la aplicación de componentes salariales y otros incentivos no salariales, deben ser aplicados por un período de un año, sujeto a los resultados de Evaluación del Desempeño.

**Artículo 5. Directrices.** La evaluación de desempeño se ejecuta según las directrices que emita la Junta Directiva, Gerencia General y lo establecido en la legislación vigente, con la participación del Director, la Jefatura inmediata o el Encargado del Desempeño de la dependencia evaluada y en coordinación con los Departamentos de Talento Humano y Cultura y Estrategia e Innovación, Áreas designadas por la Gerencia General para el Control y el Análisis del Desempeño Empresarial.

**Artículo 6. Niveles de Desempeño.** Los niveles de desempeño individual se determinan de acuerdo con los siguientes rangos: insuficiente, bueno, muy bueno, excelente y sobresaliente; de conformidad con el cumplimiento de las metas y competencias, según los parámetros definidos para cada nivel, los cuales se encuentran definidos en el apartado de definiciones de este reglamento.

A continuación, se presenta un esquema que ilustra los niveles, colores y parámetros antes descritos:

| NIVELES      |       |           |           |               |
|--------------|-------|-----------|-----------|---------------|
| Insuficiente | Bueno | Muy bueno | Excelente | Sobresaliente |
| 1-69         | 70-79 | 80-89     | 90-99     | ≥ 100         |

**Artículo 7. Proceso de Evaluación.** El Director, Jefatura o Encargado del Desempeño de la dependencia evaluada debe garantizar que cada colaborador ingrese al proceso de Evaluación del Desempeño, con un Plan de Desempeño asociado, acordado previamente entre la Jefatura y el colaborador, el cual contenga metas alineadas con los Objetivos Estratégicos, perfil del puesto, parámetros y competencias, las cuales deben generar valor a la gestión de la dependencia y la Empresa.

**Artículo 8. Establecimiento de Metas.** En el proceso para establecer las metas en el Plan de Desempeño del colaborador, el Director, Jefatura o Encargado del Desempeño debe considerar elementos objetivos tales como: datos históricos, indicadores de gestión, estadísticas afines, Estrategia Empresarial y cualquier aspecto que impacte las metas, procurando en todo momento definir metas que generen valor a la gestión departamental y empresarial.

**Artículo 9. Sistema Informático.** Los Planes de Evaluación de Desempeño deben ser gestionados en el Sistema Informático definido para este fin, en el último trimestre de cada año. Previo a dar inicio al periodo de evaluación, deben estar aprobados los planes

por todas las partes 15 días naturales antes del inicio del período de Evaluación del Desempeño.

En caso de que se requiera ajustar los planes de Evaluación de Desempeño, dichos ajustes deben realizarse únicamente por el Director, Jefatura o Encargado del Desempeño en un máximo de 5 días hábiles contados a partir del inicio del periodo de evaluación.

**Artículo 10. Anualidad.** Para aquellos colaboradores que se encuentren en el esquema de salario base más sobresueldos, la Evaluación del Desempeño será referente para el otorgamiento del pago de anualidad, la cual será calculada con un monto nominal fijo para cada clase de la escala salarial, monto que permanecerá invariable.

**Artículo 11. Reconocimientos.** La Evaluación del Desempeño será referente para el otorgamiento de promociones de puestos, ascensos, traslados, incentivos o incrementos salariales, becas, pasantías, capacitaciones, desarrollo profesional dentro de la Empresa, retiros voluntarios, salario emocional, entre otros que defina el Departamento de Talento Humano y Cultura, con el objetivo de otorgar reconocimiento al personal que obtenga calificaciones de desempeño categorizadas en los niveles de Muy Bueno, Excelente y Sobresaliente, considerando las posibilidades financieras de la Empresa.

**Artículo 12. Etapas.** El proceso de Gestión del Desempeño Empresarial se basará en las etapas de: planificación, seguimiento, evaluación y realimentación. Todas las etapas deberán gestionarse en el Sistema Informático definido para este fin y estar debidamente documentadas.

**Artículo 13. Custodia.** El Departamento de Talento Humano y Cultura, archivará la información derivada de los resultados de la Evaluación de Desempeño en el expediente personal del colaborador y los custodiará, siendo de consulta únicamente para el Evaluado, el Evaluador, el Administrador General de Metas, el Departamento de Talento Humano y Cultura y cuando la Dirección Jurídica y Regulatoria y la Auditoría Interna, con ocasión de sus competencias, lo requieran, con excepción de los actores contemplados en este artículo, la consulta de cualquier documento relacionado con los resultados de Evaluación del Desempeño de un colaborador, deberá ser solicitada por escrito formalmente al Departamento de Talento Humano y Cultura, dependencia que evaluará la pertinencia de la solicitud.

**Artículo 14. Concursos.** El resultado de la Evaluación del Desempeño deberá ser considerado como un factor de evaluación dentro de los concursos internos que realice la Empresa, es decir; ascensos (interino o en firme), recargos y traslados, para lo cual se deberá establecer entre los requisitos de dichos concursos un valor porcentual, el cual influirá en la puntuación total del proceso y permitirá evaluar de manera integral al candidato.

## CAPÍTULO II – CONDICIONES PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO

**Artículo 15. Planes de Desempeño.** Para la elaboración de los Planes de Desempeño empresariales debe utilizarse el Sistema Informático establecido por la empresa, contemplando los siguientes datos:

- Fecha de inicio y finalización de cada Plan del Desempeño.
- Datos generales del colaborador, la dependencia a la que pertenece y el nombre del Evaluador del Desempeño.
- Metas y parámetros de cumplimiento.
- Pesos que reflejen el grado de importancia de cada meta, totalizando el rubro designado para este apartado.
- El avance proyectado de cada meta de acuerdo con la periodicidad establecida.
- Competencias por evaluar y el nivel requerido de acuerdo con el Diccionario Empresarial vigente, el cual se encuentra en la intranet de RACSA.

**Artículo 16. Evaluaciones Especiales.** En aquellos casos en que se deban establecer evaluaciones diferentes y ajustadas por obligaciones contractuales con terceros o por requerimiento de la naturaleza del negocio, estas se deben definir previo a la implementación del Contrato.

**Artículo 17. Aprobación.** Los Planes de Desempeño de los colaboradores de RACSA y su correspondiente aprobación se aplicará de la siguiente forma:

- El Director, Jefatura o Encargado del Desempeño elabora e incorpora los Planes de Desempeño de los colaboradores a su cargo, en el Sistema Informático designado para este fin y los envía a revisión por medio del flujo de aprobación automático.
- Los Planes de Desempeño son recibidos por el Departamento de Talento Humano y Cultura, quien los revisa y valida.
- En el proceso de revisión: si se detectan inconsistencias en los Planes de Desempeño, el Departamento de Talento Humano y Cultura puede rechazar el Plan de Desempeño y el Director, Jefatura o Encargado del Desempeño correspondiente tendrá que efectuar las correcciones solicitadas y volver a activar el flujo de aprobación.
- Una vez aprobado por el Departamento de Talento Humano y Cultura, el colaborador ingresa al Sistema, revisa y aprueba su Plan de Desempeño del periodo.

**Artículo 18. Comunicación.** La medición del desempeño solamente se puede iniciar hasta que los Planes de Desempeño, compuestos por metas y competencias, hayan sido aprobados por los colaboradores que serán evaluados, razón por la cual será indispensable que cada Director, Jefatura o Encargado del Desempeño mantenga un proceso de comunicación efectiva con cada uno de sus colaboradores a cargo.

**Artículo 19. Ajustes.** Se podrán efectuar los siguientes cambios en los Planes de Desempeño durante el período de evaluación: cambio del porcentaje sobre el logro de las metas, fecha de inicio o finalización del Plan, variación en las metas y/o las competencias o cualquier otro que modifique un Plan de Desempeño activo; siempre y cuando existan causas objetivas e imprevisibles que puedan ser justificadas y demostradas, acerca de la existencia de factores fuera del ámbito de influencia del

evaluado o grupo, las cuales afecten el desarrollo normal de las actividades que se deben realizar para lograr las metas.

Estos factores son:

- Reorganización Empresarial o rediseño de procesos.
- Casos de fuerza mayor o caso fortuito.
- Modificación en el Plan Estratégico, Plan Financiero o cualquier otra Planificación Empresarial que afecte directamente las actividades evaluadas.
- Traslados, ascensos, o cualquier otro que modifique el perfil de puesto del colaborador.

Estas modificaciones deben solicitarse de manera formal y oportuna, por parte del Director, Jefatura o Encargado del Desempeño ante el Departamento de Talento Humano y Cultura, con el objetivo de analizar la conveniencia empresarial; estas razones serán consideradas y analizadas siempre que el período de medición no haya finalizado. Una vez el período de evaluación haya finalizado, no se podrán realizar cambios o modificaciones en las evaluaciones del desempeño de ningún colaborador.

**Artículo 20. Metodología.** La Evaluación de Desempeño, incluyendo el apartado de metas y competencias, se realizará con la metodología que el Departamento de Talento Humano y Cultura disponga para dicho fin, considerando las mejores prácticas en Recursos Humanos y el desarrollo integral de los colaboradores de la empresa. Dichas evaluaciones se establecerán con criterios de transparencia, respeto y objetividad, salvaguardando la confidencialidad de los datos y evaluadores para propiciar una participación de todos los colaboradores en el proceso.

**Artículo 21. Exclusiones.** No estarán sujetos a Evaluación del Desempeño de un período determinado las personas que cumplan los siguientes aspectos:

- Se les haya otorgado un permiso con o sin goce de salario, por un espacio de tiempo igual o superior a ocho meses consecutivos.
- Tengan una incapacidad por enfermedad o licencias, mayor a ocho meses consecutivos.
- Nuevos colaboradores que ingresen a la Empresa o colaboradores que sean trasladados internamente a otro Centro Funcional, faltando un tiempo de tres meses o menos para la finalización del período de Evaluación del Desempeño (octubre-diciembre), los cuales ingresarán en el siguiente período de medición. En estos casos se sustentará el desempeño del colaborador mediante la Evaluación del Período de Prueba.
- Colaboradores contratados por tiempo definido por un período menor a tres meses, en cuyo caso solamente se aplicará Evaluación del Desempeño si se prorroga el Contrato por un periodo mayor al indicado. En estos casos se sustentará el desempeño del colaborador mediante la Evaluación del Período de Prueba.

**Artículo 22. Proporcionalidad.** En caso de períodos de incapacidad, vacaciones, licencias o permisos no consecutivos, serán tomados en cuenta de manera proporcional para el resultado final del Plan de Desempeño del colaborador, el cual

deberá ser ajustado al tiempo efectivo laboral dentro del período de medición, tomando en consideración el impacto en el negocio.

**Artículo 23. Periodo de Prueba.** Los colaboradores de nuevo ingreso deberán aprobar la Evaluación del Periodo de Prueba de forma independiente al establecimiento de su Evaluación del Desempeño Individual.

**Artículo 24. Nuevo Ingreso.** El Director, Jefatura o Encargado del Desempeño deberá establecer el Plan de Desempeño en el Sistema Informático correspondiente para los colaboradores de nuevo ingreso a su cargo o colaboradores que sean trasladados a su área, en un plazo máximo de 10 días hábiles posterior al ingreso a la Empresa e incorporación al Sistema de personal del Área de Nómina. Este plazo podrá ser mayor únicamente en aquellos casos en que la curva de aprendizaje esté estrictamente ligada al cumplimiento de las métricas de desempeño asociadas al puesto, lo cual debe ser coordinado con el Departamento de Talento Humano y Cultura.

**Artículo 25. Transiciones.** En caso de traslados, ascensos y promociones internas en los cuales el colaborador ya cuente con un Plan de Desempeño activo en la dependencia, la Jefatura anterior deberá velar por el cierre del Plan de Desempeño del colaborador incorporando los resultados obtenidos en el período que corresponda y efectuando la Evaluación de Competencias, para lo cual tendrá un plazo de 10 días hábiles a partir del traslado oficial del colaborador. Asimismo, en el mismo plazo, el nuevo Director, Jefatura o Encargado del Desempeño deberá establecerle el nuevo Plan de Desempeño al colaborador, con base en las nuevas funciones que ejecutará.

### **CAPÍTULO III – DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL EVALUADO**

**Artículo 26. Derechos.** Todos los colaboradores tienen derecho a conocer los indicadores cuantitativos de cumplimiento de metas y las competencias sobre las cuales se realiza la evaluación, previo a iniciar el período de medición. Todo trabajador, al cierre de los períodos de evaluación tiene derecho a recibir su resultado de Evaluación del Desempeño y la retroalimentación correspondiente por parte del Director, Jefatura o Encargado del Desempeño.

**Artículo 27. Inconformidades.** Si un colaborador está en desacuerdo con los indicadores cuantitativos de cumplimiento de metas establecidas, debe elevar ante la Jefatura inmediata su inconformidad mediante nota formal con la debida justificación, en un plazo de 5 días hábiles posteriores a recibir el comunicado de sus indicadores cuantitativos de cumplimiento de metas. La Jefatura tendrá 5 días hábiles contados a partir de la recepción de la nota formal del colaborador para su resolución en conjunto con el Administrador General de Metas y el Departamento de Talento Humano y Cultura.

En caso de que no se llegue a un acuerdo entre las partes, el colaborador podrá elevarlo a la instancia inmediata superior, mediante el debido proceso según lo establecido en el Estatuto de Personal de RACSA.

**Artículo 28. Revisión.** En caso de inconformidades sobre los resultados de la evaluación, los colaboradores tienen derecho a presentarlas a través de una solicitud de revisión justificada, de forma escrita ante su Jefatura inmediata; en un plazo máximo

de 5 días hábiles a partir de la fecha de notificación de los resultados. Asimismo, la Jefatura tiene 5 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud del colaborador, para resolver el caso.

En caso de que no se llegue a un acuerdo entre las partes, el colaborador podrá elevarlo a la instancia inmediata superior, mediante el debido proceso según lo establecido en el Estatuto de Personal de RACSA.

**Artículo 29. Responsabilidad.** El colaborador será el responsable en el logro del cumplimiento de su Plan de Desempeño, así como de aportar la documentación veraz, clara y legible que respalde sus resultados.

**Artículo 30. Recursos.** La Gerencia General deberá facilitar, en caso requerido, los recursos económicos necesarios por medio de las Direcciones para el cierre de brechas de los colaboradores identificadas en el proceso de Evaluación, de acuerdo con sus posibilidades financieras.

#### **CAPÍTULO IV – ANÁLISIS DE CAUSAS Y PLANES DE MEJORA**

**Artículo 31. Análisis de Causas.** En caso de que el colaborador obtenga una calificación final insuficiente el Director, Jefatura o Encargado del Desempeño deberá realizarle un Análisis de Causas y Plan de Mejora, analizando las causas que obstaculizaron su desempeño con respecto a la ejecución de los indicadores cuantitativos de cumplimiento de metas y el logro de las competencias.

**Artículo 32. Plan de Mejora.** El colaborador tiene derecho de recibir con su participación, en un plazo no mayor a 15 días hábiles, el Plan de Mejora a partir de la comunicación de los resultados obtenidos en la Evaluación del Desempeño, cuyo contenido mínimo debe ser el siguiente.

- Acciones específicas dirigidas a mejorar el rendimiento del colaborador con base en el Análisis de Causas efectuado.
- Los plazos en que se ejecutarán las acciones específicas.
- La periodicidad de seguimiento por parte del Director, Jefatura o Encargado del Desempeño.
- El Plan de Mejora deberá ser finalizado antes de comenzar el siguiente ciclo de evaluación.

**Artículo 33. Periodicidad.** La periodicidad de los Planes de Desempeño, así como de los Planes de Mejora podrá ser ajustada en el caso de negocios especiales, que por su naturaleza requieren de una mejoría en el desempeño con mayor brevedad, dicha periodicidad podrá ser establecida por el Director, Jefatura o Encargado del Desempeño en coordinación con el Departamento de Talento Humano y Cultura, salvaguardando en todo momento la buena fe, proporcionalidad y objetividad del plazo establecido.

**Artículo 34. Seguimiento.** La Junta Directiva, el Gerente General, los Directores, Jefaturas y Encargados de Planes de Desempeño deberán dar seguimiento a los Planes de Mejora mediante documentación probatoria que sustente dicha labor, para lo cual

**pueden utilizar minutas de diálogo, bitácoras o cualquier otro que compruebe que estas sesiones se realizan con el colaborador.**

**Artículo 35. Apoyo. Los Directores, Jefaturas o Encargados del Desempeño deberán apoyar activamente a los colaboradores que tengan asignados Planes de Mejora en lo que corresponda, e informar oportunamente al Departamento de Talento Humano y Cultura cualquier aspecto de importancia.**

**Artículo 36. Exención de Análisis. En caso de que el colaborador haya obtenido una calificación final mayor al parámetro establecido como Bueno y no presente brechas en sus competencias actitudinales en medición, ni en sus metas de desempeño, no será requerido efectuarle el Análisis de Causas y el Plan de Mejora indicado en los artículos anteriores.**

**Artículo 37. Solicitud. En caso de que el colaborador haya obtenido una calificación final mayor al parámetro establecido como Bueno, pero presente brechas en una o más competencias, o en metas de desempeño, tendrá derecho a solicitar a su Jefatura, que se le realice un Plan de Mejora, con el objetivo de brindar un acompañamiento para el fortalecimiento de su desempeño, en aquellos aspectos que se detectaron como puntos de mejora en su Evaluación del Desempeño, considerando las herramientas disponibles y la viabilidad de recursos económicos. Este Plan de Mejora también puede ser establecido por el Director, Jefatura o Encargado del Desempeño del colaborador en pro de la mejora de aspectos de su desempeño.**

**Artículo 38. Capacitación. El Departamento de Talento Humano y Cultura asesorará y capacitará a los Directores, Jefaturas o Encargados del Desempeño para la elaboración de los Planes de Mejora, en el cual pueden hacer uso de las herramientas empresariales disponibles para la atención del fortalecimiento del desempeño de los colaboradores, como capacitación, mentoría, coaching o cualquier otro que se considere conveniente para dicho fin, de acuerdo con las posibilidades financieras de la Empresa.**

## **CAPÍTULO V – EFECTOS DEL REGLAMENTO**

**Artículo 39. Compensación. La aplicación del modelo de compensación variable, estímulos, incentivos o cualquier otro derivado del resultado por desempeño, queda sujeta a la aprobación por parte de Junta Directiva.**

**Artículo 40. Medidas Disciplinarias. Cuando un colaborador haya sido sometido a un Plan de Mejora en dos ocasiones consecutivas y a pesar de ello mantenga los resultados por debajo de los niveles aceptables previamente definidos; se considerará el hecho como una falta grave y se aplicarán las medidas disciplinarias conforme lo establecido en los artículos 156 y 157 del Estatuto de Personal de RACSA.**

**Artículo 41. Variación. El período para tomar medidas disciplinarias por bajo desempeño consecutivo de un colaborador podrá variar cuando se trate de puestos que tengan correlación con la generación de ingresos, en donde el impacto del bajo desempeño pueda repercutir en las finanzas empresariales.**

**Artículo 42. Modelo Diferenciado.** Las Áreas que tengan correlación con la generación de ingresos o servicios especiales podrán establecer un modelo de desempeño diferenciado en apego a la normativa vigente y los principios de razonabilidad y proporcionalidad.

## **CAPÍTULO VI – DISPOSICIONES FINALES**

**Artículo 43. Actualización.** El Departamento de Talento Humano y Cultura, deberá velar por mantener la actualización de un Sistema Informático que permita gestionar el desempeño del personal de RACSA.

**Artículo 44. Conocimiento.** Durante cada proceso de Evaluación, los colaboradores deben tener un conocimiento claro de todos los aspectos a evaluar, de acuerdo con los parámetros asignados en las metas establecidas.

**Artículo 45. Expediente.** El Plan de Desempeño, los resultados de las mediciones y el Plan de Mejora deben constar en el expediente personal del colaborador.

**Artículo 46. Vigencia.** El presente reglamento deja sin efecto el Reglamento de Gestión del Desempeño de Radiográfica Costarricense S.A, aprobado por la Junta Directiva en sesión ordinaria N°2271 del 27 de mayo 2020 y rige a partir del día de su publicación en el repositorio del Sistema de Gestión Integral de RACSA.

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

**Artículo 4. ° Informe de infraestructura tecnológica obsoleta segundo semestre 2023 RACSA. ICE Presidencia Ejecutiva 0060-225-2024. Informe de seguimiento del plan de acción. Confidencial**

Confidencialidad otorgada por el Consejo Directivo del ICE en el artículo 8 de la sesión 6637 del 11 de julio del 2024, según oficio 0012-443-2024, por un plazo de diez años, visto en la sesión de Junta Directiva N°2500 artículo 4.08 del 15 de julio del 2024.

**Artículo 5. ° Política Corporativa para la prevención de la corrupción y gestión de conflicto de intereses. ICE Consejo Directivo 6628 0012-338-2024**

El señor Rodolfo Corrales, expresa: *“La Gerencia General, en cumplimiento a lo dispuesto en la sesión número 2495 por medio del oficio de referencia GG-1334-2024 del 14 de agosto del 2024, presenta el plan de acción para la implementación de la Política Corporativa para la prevención de la corrupción y gestión de conflicto de intereses, aprobada por el Consejo Directivo del ICE en la sesión 6628 del 21 de mayo del 2024, según el oficio 0012-338-2024.*

*La mayoría de las actividades tiene como fecha de cierre el tercer trimestre del presente año y además la Administración propone presentar informes trimestrales a partir del mes de octubre próximo, por lo que 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 conocido el plan de acción sobre la implementación de la Política Corporativa para la prevención de la corrupción y gestión de conflicto de intereses, aprobada por el Consejo Directivo del ICE en la sesión 6628 del 21 de mayo del 2024, según el oficio 0012-338-2024 y el programar los informes trimestrales de seguimiento a partir del mes de octubre 2024.

**Artículo 6. ° Auditoría Interna. Informe sobre lo actuado en relación con el estudio de auditoría de carácter especial sobre la gestión de la integridad pública. Informe sobre el estado de recomendaciones**

El señor Rodolfo Corrales, expresa: *“En las sesiones 2476, 2486, 2498 y 2502 se le ha venido dando seguimiento a las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, esto sobre el estudio de carácter especial sobre la gestión de la integridad pública, de tal manera que la Gerencia General, por medio del oficio de referencia GG-1349-2024 del 19 de agosto del 2024, presenta un detalle de lo actuado por la Administración.*

*Asimismo, se identifica en el expediente, el oficio de referencia GG-1276-2024 del 7 de julio del 2024, mediante el cual la Gerencia General le comunicó a la Auditoría Interna, las acciones realizadas para atender lo indicado en el oficio AUI-108-2024, que en términos generales muestra el grado de avance, con corte al primer semestre del 2024, con las recomendaciones asociadas al Departamento de Talento Humano, en donde señalan que están realizando la revisión del Código de Ética para los colaboradores de RACSA para mantener el alineamiento con el Código de Ética Corporativo.*

*Como un hecho relevante, indican que se está realizando un esfuerzo para que ambos instrumentos se mantengan vigentes y estiman tener el resultado en el mes de setiembre próximo.*

*En virtud de lo anterior, propongo dar por conocido este oficio y programar el informe de seguimiento al cierre del tercer trimestre de este año”.*

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 programar el informe de seguimiento al cierre del tercer trimestre del presente año.

**Artículo 7. ° Propuesta de la capacitación de Ciberseguridad 5G (riesgos). Plan de formación de la Junta Directiva**

El señor Rodolfo Corrales, expresa: *“La Gerencia General, en cumplimiento al requerimiento planteado en la sesión 2500 del pasado 15 de julio del 2024, por medio del oficio de referencia GG-1361-2024 del 20 de agosto del 2024, somete a consideración una propuesta de un plan de capacitación para ampliar el plan de formación de esta Junta Directiva, sobre el tema de Ciberseguridad 5G (riesgos).*

*La propuesta planteada se realizará con el apoyo del personal experto de la Dirección de Operaciones y considera temas que son de interés para esta Junta Directiva.*

*Propongo en primer lugar agradecer a la Administración el apoyo brindado y la disposición para atender este requerimiento, por lo que proponemos programar esta capacitación para el miércoles 23 de octubre, a las 5:10 p.m. en forma virtual, esto por un espacio de dos horas aproximadamente.*

*Asimismo, por tratarse de un asunto relacionado con el Plan de Formación de los miembros de los órganos colegiados, solicitamos la colaboración de la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo para su implementación”.*

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 extender un agradecimiento a la Administración por el apoyo brindado. Asimismo, acoger la propuesta planteada y programar esta capacitación para el día miércoles 23 de octubre, a las 5:10 p. m., de forma virtual, por un espacio de dos horas aproximadamente. Se instruye a la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, para que de manera conjunta con la Administración coordinen lo necesario para llevar a cabo este proceso que fortalece el plan de formación de los órganos colegiados de la Empresa y de la Alta Gerencia.

#### **Artículo 8. ° Respuesta de la Gerencia General al Consejo Directivo del ICE sobre asistencia a convocatorias**

El señor Rodolfo Corrales, expresa: *“En este punto se identifica el oficio del gerente general de la empresa, referencia GG-1335-2024 del 14 de agosto del 2024, dirigido al Consejo Directivo del ICE, con copia a esta Junta Directiva, mediante el cual da respuesta al oficio 0012-488-2024, relacionado con la asistencia a las convocatorias de manera prioritaria y obligatoria.*

*Por tratarse de un asunto de carácter informativo, 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.

#### **Artículo 9. ° Política de Seguridad de la Información de RACSA. Actualización**

El señor Rodolfo Corrales, expresa: *“La Gerencia General por medio del oficio de referencia GG-1363-2024 del 21 de agosto del 2024, somete a aprobación de esta Junta Directiva una actualización de la Política de Seguridad de la Información.*

*Esta gestión ha sido complementada con el visto bueno del Departamento de Estrategia e Innovación, así como el criterio jurídico que señala que la propuesta se encuentra ajustada a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente y corresponde a esta Junta Directiva la aprobación.*

*De mi parte estoy de acuerdo con la misma y propongo someter a votación esta”.*

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 de acuerdo planteada por la Administración para resolver este tema.

**La Junta Directiva, basada en la documentación aportada, resuelve:**

**Considerando que:**

- a) **La Junta Directiva, en sesión ordinaria N° 2296, celebrada el 07 de diciembre del 2020, aprobó la actualización de la Política de Seguridad de la Información de Radiográfica Costarricense S.A.**
- b) **La norma internacional ISO/IEC 27001:2022, la cual establece que la Política de Seguridad de la Información debe ser revisada y actualizada por parte del área de seguridad encargada de la Empresa.**
- c) **La Dirección Jurídica y Regulatoria, mediante el oficio DJR-425-2024 del 29 de julio del 2024, otorga el visto bueno a la propuesta de actualización de la Política de Seguridad de la Información de RACSA.**
- d) **El Departamento de Estrategia e Innovación mediante el oficio DEI-373-2024 del 31 de julio, realizó los ajustes de formato y forma al documento para dar concordancia con la estandarización de la normativa interna y de esta manera pueda ser presentado este documento ante la Junta Directiva para revisión y aprobación.**
- e) **La Dirección de Operaciones mediante el oficio DOP-380-2024, del 7 de agosto del 2024, remite a la Gerencia General, propuesta de actualización la de Política de Seguridad de la Información de RACSA, para que sea elevada a conocimiento y aprobación de la Junta Directiva.**
- f) **La Junta Directiva según lo dispuesto el artículo 188 del Código de Comercio, en concordancia con el artículo 8 del Reglamento de la Junta Directiva, es el Órgano Colegiado, responsable de la aprobación de la Política de Seguridad de la Información de RACSA.**

**POR TANTO, ACUERDA:**

- 1) **Aprobar la Actualización a la Política de Seguridad de la Información de Radiográfica Costarricense S.A., de acuerdo con el siguiente texto:**

**Política de Seguridad de la Información de RACSA**

## **1. OBJETIVO**

**Regular los principios rectores de la Gestión de Seguridad de Información de RACSA a partir de la legislación vigente y conforme a mejores prácticas internacionales tales como los estándares ISO 27001 Sistemas de Gestión de Seguridad de Información y sus normas complementarias.**

## 2. ALCANCE

La Política de Seguridad de la Información de RACSA (en adelante la política) es de acatamiento obligatorio para la Junta Directiva y todos los niveles jerárquicos de la organización, incluyendo unidades de apoyo, así como practicantes y terceros con quienes RACSA interactúe y con los cuales se tenga acceso a información empresarial, comercial o de carácter sensible a través de documentos, equipos de cómputo, infraestructura tecnológica y canales de comunicación.

También aquellas personas tanto físicas como jurídicas con quienes se firmen acuerdos de confidencialidad específicos con RACSA deberán cumplir los principios de confidencialidad de la presente política y del cuerpo normativo que la instrumentalice.

## 3. ABREVIATURAS

- **COBIT:** Control Objectives for Information and related Technology (Objetivos de Control para la Información y Tecnologías Relacionadas).
- **ISO:** International Organization for Standardization (Organización Internacional para la Estandarización).
- **RACSA:** Radiográfica Costarricense Sociedad Anónima.

## 4. DEFINICIONES

**Activo de Información:** se entiende por activo de Información todo aquel elemento digital o físico que tiene o transfiere información de la Empresa que debe ser protegida según su importancia.

**Ataque:** intento de destruir, exponer, alterar, inhabilitar, robar u obtener acceso no autorizado o hacer uso no autorizado de un activo.

**Confidencialidad:** es la propiedad de la información, por la que se garantiza que está accesible únicamente a individuos, entidades o procesos autorizados a acceder a dicha información.

**Control:** acción que tiene como objetivo mitigar el impacto o reducir el nivel de riesgo que pueda presentar una determinada amenaza, en caso de que se materialice.

**Disponibilidad:** propiedad de la información de estar accesible y utilizable cuando sea requerida por una parte autorizada.

**Evento de Seguridad de la Información:** ocurrencia identificada del estado de un sistema, servicio o red que indica una posible infracción a la política de seguridad de la información, falla de los controles o una situación previamente desconocida que puede ser relevante para la seguridad.

**Incidente de Seguridad de la Información:** uno o una serie de eventos de seguridad de la información no deseados o inesperados que tienen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio y amenazar la seguridad de la información.

**Información:** conjunto organizado de datos procesados, que tienen un significado y valor en un momento y lugar determinados para los negocios de la Empresa, independiente de su soporte (físico, digital, conocimiento, entre otros).

**Integridad:** cualidad de salvaguardar la exactitud y completitud de los datos que hacen parte de la información, tal que solamente puedan modificarse por partes autorizadas.

**Parte Interesada:** persona u organización que puede afectar, ser afectada, o percibirse a sí misma afectada por una decisión o actividad de la empresa (toda persona, jurídica o física, como proveedores, contratistas, socios comerciales, consultores, entidades regulatorias, casa matriz, entidades de gobierno, clientes, entre otros).

**Seguridad de la Información:** capacidad de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

**Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI):** un SGSI se compone de las políticas, procedimientos, directrices, recursos y actividades asociadas, administradas colectivamente por la Empresa, en la búsqueda de la protección de sus activos de información.

## 5. RESPONSABILIDAD

**Junta Directiva:**

- Aprobar la Política de Seguridad de la Información, así como sus modificaciones.

**Gerencia General:**

- Elevar a la Junta Directiva la política para su respectiva aprobación.
- Apoyar la gestión transversal empresarial del Proceso de Seguridad de la Información.
- Aprobar los recursos humanos y financieros necesarios para implementar la presente política y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

**Dirección de Operaciones:**

- Elevar a la Gerencia General para su aprobación la normativa interna que instrumentalice la Política de Seguridad de la Información de RACSA.

**Área de Gestión Operativa (Dirección de Operaciones):**

- Promover e implementar una cultura de Seguridad de la Información en RACSA.
- Definir las directrices empresariales, la normativa y cualquier otra medida necesaria para la gobernabilidad y gestión de Seguridad de la Información.
- Gestionar el aprovisionamiento de los recursos necesarios (presupuesto, capacitación empresarial, recurso humano, normativa) para la gestión transversal de la Seguridad de la Información de RACSA.

- Guiar transversalmente a la Empresa en el proceso de incorporación e implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, conforme la norma ISO 27001.
- Supervisar el cumplimiento de la normativa de Seguridad de la Información en los procesos empresariales.

#### Departamento de Gestión de Infraestructura de Tecnologías de Información:

- Diseñar el Plan de Inversiones en Seguridad informática para RACSA.
- Implementar el Plan aprobado en Seguridad informática para RACSA.
- Presentar informes semestrales de la ejecución del Plan de Seguridad Informática.
- Atender la Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información de acuerdo con lo indicado en el Proceso SOP10 – Gestión Integral de la Seguridad.

#### Unidad de Prensa y Comunicación:

- Brindar el soporte necesario para las campañas de divulgación de la presente política.
- Ejercer como el canal oficial de comunicación de RACSA para la gestión de Incidentes de Seguridad de la Información o comunicaciones relacionadas a Seguridad de la Información.

#### Direcciones:

- Proveer en tiempo y forma los requerimientos de información y recursos que solicite el Proceso SOP10 - Gestión Integral de Seguridad de la Información para la instrumentalización de esta política y la gestión de incidentes de Seguridad de la Información.
- Impulsar proactivamente la gestión de Seguridad de la Información en todos los departamentos a cargo.
- Acatar y promover recomendaciones en materia de Seguridad de la Información.
- Elevar las declaratorias de confidencialidad en las áreas respectivas.

#### Jefaturas:

- Alertar riesgos detectados de ciberseguridad de todos los procesos a cargo al Departamento de Gestión de Infraestructura de Tecnologías de Información.
- Velar por el cumplimiento de esta política en las áreas de su competencia.
- Identificar e implementar acciones de mejora de Seguridad de la Información concretas en su área.
- Realizar la identificación y tratamiento de riesgos de Seguridad de la Información en los procesos a cargo.
- Identificar, de acuerdo con la Guía para la Creación de Inventario y Clasificación de Activos de Información, aquella información que deba ser catalogada como pública o de uso restringido.
- Identificar y designar los roles asociados a la Seguridad de la Información de su área.

- Reportar oportunamente, al Departamento de Gestión de Infraestructura de Tecnologías de Información, los riesgos, eventos o sospechas de vulnerabilidades o amenazas de Seguridad de la Información.

#### Funcionarios:

- Acatar en todos sus extremos la presente Política de Seguridad de la Información y el cuerpo normativo que la complementa.

#### Departamento de Estrategia e Innovación:

- Identificar y aplicar, en conjunto con el Área de Gestión Operativa, modificaciones a la presente política.
- Custodiar la última versión oficial aprobada del documento e incluirla en el repositorio del Sistema de Gestión Integral de RACSA.

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Estatuto de Personal de RACSA.
- Guía para la Creación de Inventario y Clasificación de Activos de Información.
- INTE/ISO/IEC 27000:2018 Tecnologías de la información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de gestión de la seguridad de la información. Visión general y vocabulario.
- INTE/ISO/IEC 27001:2023 Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad. Sistemas de gestión de la seguridad de la información. Requisitos.
- INTE/ISO/IEC 27002:2023 Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad. Controles de seguridad de la información.
- Ley N°8660, Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones. Artículo 35.
- Marco de Referencia COBIT 2019 – Proceso APO12 Gestionar el Riesgo.
- Marco de Referencia COBIT 2019 – Proceso APO13 Gestionar la Seguridad.
- Marco de Referencia COBIT 2019 – Proceso DSS01 Gestionar las Operaciones.
- Marco de Referencia COBIT 2019 – Proceso DSS05 Gestionar los Servicios de Seguridad.
- Política Corporativa de Ciberseguridad.
- Política Corporativa de Confidencialidad de la Información.
- Procedimiento para Declarar Confidencial la Información.
- Proceso SOP10 – Gestión Integral de la Seguridad.
- Reglamento de Uso de Recursos Informáticos de RACSA.

## 7. POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE RACSA

### CAPÍTULO I – DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 47. Compromiso.** RACSA reconoce la información como un activo vital y estratégico para la Empresa, por tanto, se compromete a establecer las acciones que apoyen la Gestión de la Seguridad de la Información con el fin salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, mediante estrategias

orientadas a la continuidad del negocio, la administración de riesgos informáticos y de información y la consolidación de una cultura de seguridad.

**Artículo 48. Recursos.** Los procesos responsables de la Gestión de la Seguridad en sus distintos enfoques serán provistos de los recursos tanto financieros como humanos necesarios Para su correcto funcionamiento.

**Artículo 49. Cumplimiento Normativo.** RACSA aplicará la legislación vigente en materia de Seguridad de la Información y la norma internacional ISO 27001 “Sistemas de gestión de la seguridad de la información” como marco de referencia y de mejores prácticas para aplicación interna.

**Artículo 50. Normativa Interna.** RACSA creará y dará mantenimiento al cuerpo normativo que instrumentalice esta política. Dicho cuerpo normativo será de acatamiento obligatorio para funcionarios y terceros que posean información de RACSA.

**Artículo 51. Cultura.** RACSA promoverá y mantendrá una cultura orientada a las mejores prácticas de Seguridad de la Información mediante la capacitación y concientización de los funcionarios de RACSA, para minimizar el impacto y probabilidad de la materialización de incidentes de Seguridad de la Información.

**Artículo 52. Acceso.** RACSA garantizará a los funcionarios el acceso a la información necesaria y suficiente para el cumplimiento de sus actividades y definirá el nivel de acceso a la información de acuerdo con las funciones o roles de cada colaborador.

**Artículo 53. Protección.** RACSA establecerá los mecanismos para proteger la información catalogada como confidencial mediante declaratorias de confidencialidad, controles de seguridad y convenios de confidencialidad en las relaciones comerciales o de otra índole.

**Artículo 54. Acompañamiento.** El Área de Gestión Operativa acompañará a la Gerencia General, Directores, Jefaturas, procesos y funcionarios involucrados en la definición de roles y responsabilidades en relación con la Seguridad de la Información.

**Artículo 55. Clasificación de Información.** Los responsables de los procesos empresariales -directores y jefaturas- deberán clasificar toda la información que se genera en su proceso de acuerdo con su nivel de confidencialidad, integridad y disponibilidad, siguiendo los procedimientos aprobados.

**Artículo 56. Mecanismos Jurídicos.** RACSA establecerá los mecanismos jurídicos necesarios para salvaguardar el uso de la información en la gestión con terceros y para resguardar la información confidencial.

**Artículo 57. Controles de Acceso.** Los sistemas de información y plataformas tecnológicas deberán contar con controles de acceso, que garanticen que únicamente los usuarios autorizados puedan accederlos. Lo anterior de conformidad con los privilegios definidos de acuerdo con las funciones que le hayan sido asignadas.

**Artículo 58. Responsabilidad de Credenciales.** Los funcionarios son responsables de la confidencialidad y el manejo de sus credenciales de acceso y la información que acceden y procesan mediante cualquier activo de soporte (físico, correo electrónico, internet, entre otros similares). La información que sea accedida deberá atenderse de tal manera que se evite el robo y fuga de información a terceros no autorizados.

**Artículo 59. Uso No Autorizado.** El uso no autorizado de la información empresarial para beneficio propio o de un tercero se catalogará como un incidente de seguridad y, de comprobarse, acarreará para los responsables de estos actos, responsabilidad administrativa, disciplinaria, civil y penal de acuerdo con la gravedad del impacto y de los hechos suscitados, conforme a lo establecido en el Estatuto de Personal de RACSA.

**Artículo 60. Monitoreo y Privacidad.** Con el objetivo de resguardar los intereses empresariales de seguridad de la información y ciberseguridad, además de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información empresarial, RACSA se reserva el derecho de monitorear actividades de conectividad, cambios en la configuración local, u otras actividades realizadas por los usuarios en los sistemas de información, equipos de usuario final y plataformas tecnológicas, asegurando siempre el respeto al derecho constitucional de intimidad de las comunicaciones y la información personal.

**Artículo 61. Confidencialidad.** La información que se identifique como confidencial deberá cumplir lo establecido en la Política Corporativa de Confidencialidad de la Información y en el Procedimiento para Declarar Confidencial la Información vigentes.

**Artículo 62. Faltas Graves.** El acceso no autorizado a información privada o confidencial por parte de funcionarios constituye una falta grave que puede desencadenar procesos disciplinarios cuyo resultado dependerá del impacto del incidente presentado, conforme a lo establecido en el Estatuto de Personal de RACSA.

**Artículo 63. Protección Física y Digital.** El personal que posea información clasificada como privada o confidencial, deberá asegurarse que cuenta con los medios de protección físicos o digitales, brindados por el Departamento de Gestión de Infraestructura de Tecnologías de Información para que la misma no pueda ser accedida de forma no autorizada por terceros.

**Artículo 64. Lineamientos.** El Área de Gestión Operativa desarrollará los lineamientos que instrumentalicen la presente política tomando como base lo consignado en las normas ISO 27001 “Sistemas de gestión de la seguridad de la información” e ISO 27002 “Controles de seguridad de la información” y otras que a futuro sean de interés empresarial.

## CAPÍTULO II – DISPOSICIONES FINALES

**Artículo 65. Vigencia.** Esta política deja sin efecto la Política de Seguridad de la Información de RACSA aprobada por Junta Directiva en la sesión N°2296 del 4 de noviembre del 2020 y publicada en El Diario Oficial La Gaceta del 3 de diciembre de 2020 y rige a partir del día de su publicación en El Diario Oficial La Gaceta.

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

**Artículo 10. ° Política de Continuidad del Negocio de RACSA. Actualización**

El señor Rodolfo Corrales, expresa: “La Gerencia General por medio del oficio de referencia GG-1362-2024 del 21 de agosto del 2024, presenta a esta Junta Directiva para aprobación una propuesta de actualización de la Política de Continuidad del Negocio.

*Esta gestión cuenta con el visto bueno del Departamento de Estrategia e Innovación, así como el criterio jurídico que señala que la propuesta se encuentra ajustada a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente y corresponde a la Junta Directiva la aprobación.*

*Someto a votación la misma”.*

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 de acuerdo planteada por la Administración para resolver este tema.

**La Junta Directiva, basada en la documentación aportada, resuelve:**

**Considerando que:**

- a) **La Junta Directiva, en sesión ordinaria N° 2238, celebrada el 14 de julio del 2021, aprobó la actualización de la Política de Continuidad de Negocio de Radiográfica Costarricense S.A.**
- b) **La norma internacional ISO/IEC 31000, establece que la Política de Continuidad de Negocio debe ser revisada y actualizada por parte del Área de Continuidad encargada por parte de RACSA.**
- c) **La Dirección Jurídica Regulatoria, mediante el oficio DJR-417-2024 del 24 de julio del 2024, otorga el visto bueno a la propuesta de actualización de la Política de Continuidad de Negocio de RACSA.**
- d) **El Departamento de Estrategia e Innovación mediante el oficio DEI-364-2024 del 26 de julio, realizó los ajustes de formato y forma al documento para dar concordancia con la estandarización de la normativa interna y de esta manera pueda ser presentado este documento ante la Junta Directiva para revisión y aprobación.**
- e) **La Dirección de Operaciones mediante el oficio DOP-379-2024, de fecha 07 de agosto del 2024, remite a la Gerencia General la propuesta de actualización de la**

**Política de Continuidad de Negocio de RACSA, para que sea elevada a conocimiento y aprobación por parte de la la Junta Directiva.**

- f) **La Junta Directiva según lo dispuesto el artículo 188 del Código de Comercio, en concordancia con el artículo 8 del Reglamento de la Junta Directiva, es el Órgano Colegiado, responsable de la aprobación del instrumento en estudio.**

**Por tanto, acuerda:**

- 1) **Aprobar la actualización a la Política de Continuidad de Negocio de Radiográfica Costarricense S.A., de acuerdo con el siguiente texto:**

### **Política de Continuidad de Negocio de RACSA**

#### **1. OBJETIVO**

**Garantizar la resiliencia y el funcionamiento ininterrumpido de las operaciones críticas de la organización frente a posibles incidentes de continuidad o crisis, mediante la implementación de medidas preventivas, planes de respuesta y recuperación efectivos, así como la formación y concientización de todo el personal sobre la importancia de mantener la continuidad de los servicios críticos en cualquier circunstancia, así como las plataformas de TIC y telecomunicaciones esenciales que soportan esos servicios.**

#### **2. ALCANCE**

**La presente política se aplica de manera transversal a todas las áreas y procesos de la empresa, infraestructuras empresariales, al personal y a terceros involucrados con RACSA en la prestación de servicios comerciales que hayan sido identificados como esenciales.**

#### **3. ABREVIATURAS**

- **BIA: Business Impact Analysis (Análisis de Impacto de Negocio).**
- **COBIT: Control Objectives for Information and Related Technology (Objetivos de Control para Información y Tecnologías Relacionadas).**
- **ERI: Estructura de Respuesta de Incidente.**
- **ICE: Instituto Costarricense de Electricidad.**
- **ISO: International Organization for Standardization. (Organización Internacional de Normalización).**
- **MBCO: Minimum Business Continuity Objective (Objetivo Mínimo de Continuidad de Negocio).**
- **MTPD: Maximum Tolerable Period of Disruption (Máximo Tiempo de Interrupción Permisible).**
- **RACSA: Radiográfica Costarricense Sociedad Anónima.**
- **RIA: Risk Impact Analysis. (Análisis del Impacto de Riesgos).**
- **RTO: Recovery Time Objective (Tiempo de Recuperación Objetivo).**
- **SGCN: Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio.**

#### 4. DEFINICIONES

**Alta Gerencia:** es la responsable de ejecutar la estrategia y el proceso de planeamiento, organización, dirección y control de los recursos organizacionales de RACSA, para el logro de los objetivos estratégicos establecidos por la Junta Directiva. Está constituida por la Gerencia General y los directores de las áreas funcionales de la Empresa que intervienen o tienen la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro de la Empresa.

**Análisis de Impacto del Negocio:** o Business Impact Analysis (BIA) es un proceso sistemático para determinar y evaluar los efectos potenciales de la interrupción de una actividad de proceso o de un elemento funcional de infraestructura operativa, como resultado de un incidente o circunstancia no planeada. El BIA además determina los tiempos máximos permisibles para una interrupción (MTPD) y los plazos de recuperación objetivo (RTO) de cada actividad o elemento identificado como crítico. El BIA es la base de inicio para la etapa de análisis de riesgos de continuidad que es la siguiente de desarrollo en un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN) según INTE ISO 22301.

**Continuidad de Negocio:** conjunto de mejores prácticas aplicadas al establecimiento de lineamientos de identificación, mitigación de riesgos, atención funcional, evaluación y mejora de la gestión empresarial ante la aparición de eventos disruptivos no planeados que puedan afectar los elementos críticos para la marcha del negocio.

**Estructura de Respuesta de Incidentes:** estructura organizacional responsable de la atención de un incidente que afecte la continuidad.

**Plan de Continuidad de Negocio:** documento que define las estrategias de atención de los procesos e infraestructuras por parte de las ERI, los procesos de prevención y mitigación de amenazas.

**Resiliencia:** capacidad empresarial de recuperación ante procesos de crisis, situaciones adversas o eventos disruptivos sorpresivos que afectan la continuidad de las operaciones empresariales.

**Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio:** conjunto de procesos tendientes a la configuración de un modelo empresarial permanente que busca la continuidad de negocio y su mejora continua, tiene por objetivo establecer la administración adecuada de los incidentes imprevistos que pueden afectar las actividades o elementos críticos para el funcionamiento empresarial.

#### 5. RESPONSABILIDAD

Junta Directiva:

- Aprobar la Política de Continuidad del Negocio de RACSA, así como sus modificaciones.

- **Aprobar los presupuestos ordinarios, extraordinarios y sus modificaciones cuando éstas afecten el Plan Operativo Institucional o las partidas de remuneraciones.**

#### **Gerencia General:**

- **Elevar a consideración y aprobación de la Junta Directiva la propuesta de Política de Continuidad del Negocio de RACSA y sus modificaciones.**
- **Presentar ante la Junta Directiva el estado de la Gestión de la Continuidad del Negocio.**
- **Asegurar, promover y apoyar una cultura de orientación hacia las mejores prácticas en continuidad de negocio.**
- **Aprobar recursos financieros, humanos y materiales para una efectiva operación del SGCN empresarial ante amenazas que puedan impactar las operaciones esenciales.**

#### **Comité de Crisis Empresarial:**

- **Asumir el rol definido en los Planes de Continuidad del Negocio de los distintos procesos e Infraestructuras críticas y en el Plan Maestro de Continuidad de Negocio Empresarial de RACSA.**
- **Asumir responsabilidad sobre la activación y desactivación de los planes de continuidad de los procesos e Infraestructuras críticas; así como de los servicios comerciales esenciales.**
- **Asumir la responsabilidad en la coordinación interinstitucional y el aprovisionamiento de recursos de emergencia ante diversos incidentes de continuidad del negocio en seguimiento del Procedimiento de Gestión de Crisis Empresarial.**

#### **Direcciones:**

- **Destinar recursos financieros y humanos para garantizar que los procesos críticos a cargo tengan un adecuado modelo de gestión para la continuidad del negocio.**
- **Aprobar el resultado de la ejecución de las distintas fases del SGCN para los distintos procesos e infraestructuras críticas.**
- **Participar activamente en la promoción y apoyo de la formación del personal orientado a las mejores prácticas en continuidad de negocio.**
- **Participar activamente en los ejercicios prácticos según sea su rol -cuando aplique- en las estructuras de respuesta de incidentes de los planes de recuperación.**
- **Asumir el rol definido en las Estructuras de Respuesta de Incidentes ante la activación del Plan de Continuidad de Negocio.**
- **Promover el desarrollo de procedimientos operativos alternos de emergencia para los procesos empresariales a cargo, que se emplearían ante la activación de planes de continuidad.**

#### **Jefaturas:**

- **Desarrollar las diferentes fases para la implementación y mejora del SGCN con la guía del personal del Área de Gestión Operativa de RACSA.**
- **Desarrollar y poner en ejecución los procedimientos, prácticas y documentación normalizada de las distintas fases del SGCN.**
- **Ejecutar el desarrollo de acciones de mejora a partir de incidentes de continuidad o ejercicios prácticos programados.**

- Participar activamente en los ejercicios prácticos de acuerdo con el rol que posea en las estructuras de respuesta de incidentes.
- Asumir el rol definido –cuando aplique- en las Estructuras de Respuesta de Incidentes ante activación del Plan de Continuidad.
- Remitir al Área de Gestión Operativa, una copia de los informes relacionados a la atención de todos los incidentes clasificados como de continuidad de negocio
- Asegurar el cumplimiento de la presente política.
- Ejecutar las acciones que permitan concienciar al personal, sobre su responsabilidad en la prevención de incidentes.
- Mantener actualizados y vigentes los documentos relacionados al SGCN del proceso a cargo y remitir las actualizaciones al Área de Gestión Operativa para su documentación.

#### Área de Gestión Operativa – Dirección de Operaciones:

- Revisar anualmente y, en caso de que aplique, actualizar la Política de Continuidad de Negocio de RACSA.
- Guiar a los responsables de procesos en la incorporación e implementación del SGCN a partir de la norma INTE/ISO 22301:2020.
- Capacitar a los directores, jefaturas y personal en general en cuanto al SGCN.
- Asumir el rol definido –cuando aplique- en las Estructuras de Respuesta de Incidentes ante activación del Plan de Continuidad.
- Registrar la información que sea generada por incidentes de continuidad de negocio.
- Monitorear el desarrollo de acciones de mejora a partir de incidentes de continuidad o ejercicios prácticos programados.
- Actualizar el SGCN cada vez que se presenten cambios importantes a nivel de procesos u orientaciones estratégicas de la Empresa.
- Establecer los objetivos, procesos y procedimientos relacionados con el SGCN para ofrecer resultados alineados con las políticas y objetivos globales de RACSA.
- Verificar y medir el desempeño de la continuidad del negocio con respecto a la política, los objetivos y la experiencia práctica e informar los resultados a la Alta Gerencia para su revisión y determinar las acciones necesarias para la mejora.
- Brindar seguimiento a las acciones correctivas y preventivas, sobre la base de los resultados de la auditoría interna y de la revisión por la dirección, u otra información relevante para la mejora continua del SGCN.

#### Unidad de Prensa y Comunicación:

- Liderar el desarrollo de la estrategia de comunicación empresarial interna de la presente política.
- Coordinar los aspectos técnicos y administrativos para el lanzamiento de campañas, comunicados y otros medios para la comunicación de la Gestión de Continuidad de Negocio.

#### Gestor Operativo de Servicios del Departamento de Gestión de Recursos y Servicios:

- Informar a los terceros involucrados con servicios esenciales sobre el alcance de

esta política.

- Asumir el rol de enlace entre la gestión de continuidad del RACSA y los terceros involucrados con servicios.
- Brindar el seguimiento a las acciones de mejora a partir de incidentes de continuidad o ejercicios prácticos programados responsabilidad del tercero.

Departamento de Estrategia e Innovación:

- Custodiar la última versión oficial aprobada del documento e incluirla en el repositorio del Sistema de Gestión Integral de RACSA.

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- INTE/ISO 22301:2020 Seguridad y resiliencia - Sistemas de gestión de continuidad del negocio – Requisitos.

## 7. POLÍTICA DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE RACSA

### CAPÍTULO I – DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 66. Compromiso de la Alta Gerencia.** La Alta Gerencia de RACSA está comprometida a proporcionar los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN). La dirección asegura que se tomen medidas para gestionar y reducir los riesgos que puedan afectar la continuidad del negocio.

**Artículo 67. Principios.** La Política de Continuidad de Negocio se sustenta en el conjunto de principios y compromisos, que a continuación se exponen:

- a. La protección y seguridad de las personas es la primera premisa y el objetivo prioritario, tanto en situación normal como en situación de crisis derivada de un incidente de continuidad.
- b. La adopción de medidas razonables para la continuidad operativa de los procesos y actividades, en función de la criticidad de estos y del apetito del riesgo establecido por RACSA.
- c. La inclusión de criterios de seguridad, privacidad y fiabilidad que garanticen de forma razonable la continuidad de los servicios críticos proporcionados por terceros.
- d. La comunicación a todo el personal de sus responsabilidades y de los procedimientos que le competen, en el marco de la continuidad de negocio, mediante labores de concienciación y formación.
- e. La permanente disposición a colaborar con las autoridades en caso de incidente o necesidad, como parte del espíritu de servicio en las actuaciones de RACSA y de la responsabilidad para con la sociedad en la que desarrolla su actividad.
- f. La incorporación de prácticas de resiliencia climática o ambiental en la política de continuidad de negocio para contribuir a la sostenibilidad ambiental de la organización, al reducir su impacto en el medio ambiente y mitigar posibles riesgos derivados de eventos extremos

**Artículo 68. Alineamiento de la Política.** La Política se apoya en las mejores prácticas de la industria, así como en la normativa Internacional de Continuidad de Negocio, a partir de la norma INTE/ISO 22301:2020 y se encuentra alineada de la siguiente manera:

- a. **Alineamiento Corporativo:** el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio de RACSA estará alineado con la Estrategia Corporativa del Grupo ICE.
- b. **Alineamiento Estratégico:** el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio será consecuente en todo momento con la Estrategia Empresarial y planes tácticos y operativos vigentes.
- c. **Alineamiento Ambiental:** el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio de RACSA incluirá los elementos necesarios para coadyuvar con la estrategia ambiental y de resiliencia climática del Grupo ICE.

**Artículo 69. Implementación, Operación y Mejora Continua.** La implementación, operación y mejora continua del SGCN de RACSA es una prioridad empresarial y es de aplicación obligatoria en todas las unidades funcionales de la Empresa, de tal forma que se atiendan todos los procesos críticos identificados y actualizados en el Análisis de Impacto de Negocio desarrollado por cada proceso, bajo la supervisión y guía del personal del Área de Gestión Operativa de la Dirección de Operaciones de RACSA.

**Artículo 70. Procesos e Infraestructuras Críticos.** El personal a cargo de las distintas Direcciones de RACSA tiene la obligación de conocer los procesos críticos y/o infraestructuras esenciales asociados a la gestión de la Dirección a su cargo, con el objetivo de establecer mecanismos de revisión y mejora en conjunto con los dueños de los procesos e infraestructuras para la atención de incidentes mayores de continuidad de negocio.

**Artículo 71. Compromiso de Servicio Continuo.** Las Jefaturas, deben mantener los servicios, procesos e infraestructuras críticas, que sean definidas en el BIA, dentro de parámetros predefinidos de operación, tiempos de recuperación y atención de eventos disruptivos imprevistos; buscando asegurar una disponibilidad y nivel operativo de acuerdo con los requerimientos de nuestros clientes y demás partes interesadas.

**Artículo 72. Personal Clave.** La Dirección de Operaciones debe asignar y formar al personal clave de los procesos críticos empresariales en las mejores prácticas de Continuidad de Negocio, buscando fortalecer el SGCN y su mejora continua, con la firme convicción y compromiso de cumplir con la normativa vigente.

**Artículo 73. Protección y Seguridad.** La Gerencia General velará por la protección y seguridad de las personas como objetivo prioritario, tanto en situaciones de normalidad, como en incidentes imprevistos.

**Artículo 74. Garantía de Operaciones Críticas.** La Dirección de Operaciones garantizará la continuidad de la operación de las infraestructuras críticas tanto en estado normal como en situación de crisis derivada de un incidente de continuidad de negocio, tomando en cuenta la priorización de infraestructuras según su rol operativo.

**Artículo 75. Priorización y Recuperación de Servicios.** La Alta Gerencia deberá determinar el modelo de priorización de servicios comerciales que defina el orden de ingreso al SGCN; así como el orden de puesta en recuperación de servicios a clientes ante incidentes mayores de continuidad de negocio.

**Artículo 76. Aprobación de Recursos para Mitigación.** La Gerencia General deberá aprobar la asignación de recursos humanos, financieros y materiales extraordinarios a fin de mitigar los riesgos identificados durante el Análisis de Riesgos de Continuidad de Negocio y ante eventos disruptivos que los requieran. En caso de que se requiera un ajuste presupuestario para la asignación de recursos extraordinarios, la Gerencia General debe elevarlo a la Junta Directiva para su respectiva aprobación.

**Artículo 77. Gestión de Riesgos.** Las Jefaturas serán las responsables de la gestión de los Riesgos de Continuidad de Negocio derivados del RIA, para los procesos e infraestructuras críticas a cargo de su Departamento.

**Artículo 78. Entregables del Sistema.** Los dueños de procesos e infraestructuras críticas son responsables, con la guía del personal del Área de Gestión Operativa de la Dirección de Operaciones, de elaborar y resguardar los entregables del SGCN según corresponda. Adicionalmente deberán proporcionar una copia de dichos entregables al Área de Gestión Operativa para efectos de control.

**Artículo 79. Evaluación y Auditoría Regular.** Se implementará un programa de evaluaciones y auditorías regulares del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) para asegurar que todas las políticas y procedimientos sean efectivos y se ajusten a las mejores prácticas y normativas vigentes. Las auditorías internas y externas serán documentadas y se tomarán acciones correctivas según sea necesario.

**Artículo 80. Comunicación y Notificación de Incidentes.** El Área de Gestión Operativa de la Dirección de Operaciones establecerá los procedimientos para la comunicación y notificación de incidentes de continuidad del negocio. Estos procedimientos incluirán la identificación de los responsables de la respuesta al incidente, la comunicación, los canales de comunicación oficiales y los tiempos de respuesta para informar a todas las partes interesadas pertinentes.

**Artículo 81. Capacitación y Concientización.** El Departamento de Talento Humano y Cultura, en conjunto con el Área de Gestión Operativa de la Dirección de Operaciones desarrollarán y coordinarán programas de capacitación y concientización continua para todo el personal sobre la importancia de la continuidad del negocio y sus roles y responsabilidades específicas dentro del SGCN. Estas sesiones de capacitación se llevarán a cabo al menos una vez al año y ante cualquier cambio significativo en la política o sus procedimientos asociados.

**Artículo 82. Integración de la Tecnología.** Se implementarán soluciones tecnológicas avanzadas que faciliten la monitorización en tiempo real y la gestión de la continuidad del negocio. La Dirección de Operaciones se encargará de asegurar que todas las herramientas y sistemas utilizados para la continuidad del negocio sean robustos, actualizados y alineados con los objetivos estratégicos de la empresa.

**Artículo 83. Requerimientos de Gestión de Continuidad para Proveedores.** La Dirección de Operaciones por la vía de los Administradores de Contrato, se asegurará de incluir los requisitos, especificaciones y demás requerimientos de continuidad de negocio que sean necesarios para alinear las adquisiciones con el perfil de necesidades de los procesos, infraestructuras o servicios que son el origen de la adquisición.

**Artículo 84. Requerimientos de Gestión de Continuidad para Socios Comerciales.** La Dirección de Negocios incluirá elementos de continuidad de negocio en los procesos que involucran Socios Comerciales, de tal manera que las iniciativas y casos de negocio estén alineadas a los requisitos comerciales, estratégicos y operativos originalmente planteados ante incidentes de continuidad de negocio.

**Artículo 85. Simulacros y Pruebas de Recuperación.** La Dirección de Operaciones organizará simulacros y pruebas de continuidad de negocio y/o recuperación de desastres de manera periódica para evaluar la efectividad de los planes de continuidad del negocio y las estrategias asociadas. Los resultados de estas pruebas serán analizados para identificar áreas de mejora y se tomarán medidas correctivas inmediatas.

## CAPÍTULO II - DISPOSICIONES FINALES

**Artículo 86. Actualización.** La Dirección de Operaciones, en coordinación con las dependencias involucradas, revisará la presente política al menos cada dos años a partir de su entrada en vigencia o cuando se produzcan cambios significativos en el entorno empresarial, normativo o tecnológico, y en caso de que sea necesario la actualizará y someterá a conocimiento y aprobación de la Junta Directiva.

**Artículo 87. Vigencia.** Esta Política deja sin efecto la Política de Continuidad del Negocio de RACSA, aprobada por la Junta Directiva en la sesión ordinaria N° 2238 del 14 de julio de 2021 y rige a partir del día de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

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

## CAPÍTULO III ASUNTOS DE LA JUNTA DIRECTIVA

**Artículo 11. ° Auditoría Interna. Remisión Criterio Técnico de la Comisión Nacional de Ética y Valores, número 2024-01, denominado: Órganos desconcentrados (adscritos) de los Ministerios; Órganos adscritos a Instituciones Autónomas, Órganos adscritos a Instituciones Semiautónomas, Empresas públicas estatales y Empresas públicas no estatales que deben contar con procesos de gestión ética y comisiones de ética y valores.**

El señor Rodolfo Corrales, indica: “La Auditoría Interna, por medio del oficio de referencia AUI-119-2024 del 20 de agosto del 2024, traslada a la Gerencia General, con copia a esta Junta Directiva y a la Dirección Jurídica y Regulatoria, el Criterio Técnico de la Comisión Nacional de Ética y Valores, número 2024-01, denominado: Órganos desconcentrados (adscritos) de los Ministerios; Órganos adscritos a Instituciones Autónomas, Órganos adscritos a Instituciones Semiautónomas, Empresas públicas estatales y Empresas públicas no estatales que deben contar con procesos de gestión ética y

*comisiones de ética y valores, el cual considera aspectos que forman parte de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna sobre este tema.*

*La Auditoría Interna hace referencia sobre la importancia de que se incorporen todos los elementos normativos que correspondan, con el objetivo de que se atiendan las recomendaciones emitidas en su oportunidad y que mantienen su vigencia, para el fortalecimiento de la gestión ética y la integridad pública en RACSA.*

*Siendo que en el punto sexto de esta sesión se conoció un informe de la Administración sobre este tema, propongo dar por recibida esta información e instar a la Gerencia General a tomar en consideración lo señalado por la Auditoría Interna y en caso de que resulte necesario proceda a ajustar el plan de acción conforme a lo que se indica en el criterio técnico aportado”.*

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 e instar a la Gerencia General a tomar en consideración lo señalado por la Auditoría Interna y en caso de que resulte necesario proceda a ajustar el plan de acción conforme a lo que se indica el criterio técnico aportado.

#### **Artículo 12. ° Declaratoria de confidencialidad Presupuesto Extraordinario I-2024. Acuerdo del Consejo Directivo del ICE 0012-508-2024**

El señor Rodolfo Corrales, indica: “*El Consejo Directivo del ICE, mediante el oficio de referencia 0012-508-2024, comunica a esta Junta Directiva y a la Gerencia General, el acuerdo tomado en la sesión número 6642, mediante el cual resuelve aprobar la solicitud planteada por RACSA para declarar confidencial el Presupuesto Extraordinario I-2024, conforme al visto bueno otorgado en la sesión 2505 del pasado 19 de agosto.*

*Por tratarse de un tema de carácter informativo, propongo darlo por recibido”.*

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 conocida la información.

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

#### **Artículo 13. ° Informe de Gestión del Comité de Vigilancia al I Semestre del 2024 e informe de análisis de hallazgos de la Junta Directiva. Visto bueno para la declaratoria de confidencialidad**

Confidencialidad otorgada por el Consejo Directivo del ICE en el artículo 1 del Capítulo II de la sesión 6647 del 17 de setiembre del 2024, según oficio 0012-592-2024, por un plazo de cuatro años, visto en la sesión de Junta Directiva nro. 2510 artículo 8.01 del 23 de setiembre del 2024.

**Artículo 14. ° Contraloría General de la República. Improbación del presupuesto extraordinario No. 1-2024. Oficio 13490 DFOE-CIU-0351-2024. Confidencial**

El señor Rodolfo Corrales, indica: “En la sesión número 2495 del 17 de junio esta Junta Directiva aprobó el presupuesto extraordinario número 1-2024 de la empresa; no obstante, la Contraloría General de la República, mediante oficio número 13490 DFOE-CIU-0351 del 23 de agosto del 2024, comunica a la Gerencia General, con copia a esta Junta Directiva y al área de presupuesto de la empresa, la improbación de los ingresos y gastos extraordinarios pretendidos, e indica que RACSA puede continuar con la ejecución de las operaciones que mantiene vigentes a la fecha con los recursos del presupuesto ajustado por la propia Administración, vigente desde inicios del año 2024, hasta tanto, se aseguren razonablemente la certeza y la sustentación de nuevos ingresos y gastos en su planificación financiera futura.

Asimismo, la Gerencia General, por medio del oficio de referencia GG-1384-2024 del día de hoy, comunica a esta Junta Directiva que está analizando lo planteado y que valoran las opciones que se podrían realizar con el propósito de tramitar de manera oportuna las gestiones que corresponda con respecto a este tema en apego a la normativa vigente.

En ese sentido, resulta necesario hacer una llamada de atención a la Gerencia General para que con el apoyo de la Casa Matriz defina a la mayor brevedad las acciones que permitan garantizar la aplicación efectiva de la normativa técnica que rige en materia presupuestaria y establecer si así corresponde las responsabilidades y sanciones por el incumplimiento de la normativa.

Adicionalmente propongo instruir a la Gerencia General, analizar a la mayor brevedad lo indicado por el Órgano Contralor y presentar en la próxima sesión un informe ejecutivo sobre lo acontecido en cada uno de los puntos señalados y presentar las acciones que correspondan para resolver esta situación”.

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 instruir a la Gerencia General para que presente en la próxima sesión un informe ejecutivo sobre lo acontecido en cada uno de los puntos señalados y las acciones que correspondan para resolver esta situación.

El señor Rodolfo Corrales, señala: “Bien, agradezco a todos la participación hoy en nuestra sesión, estamos dando por finalizado la misma al ser las diecinueve horas con tres minutos. Muy buenas noches. Gracias”.