



A large white wind turbine is the central focus, with the 'cnfl' logo visible on its nacelle. The background shows a clear blue sky with some clouds and a landscape of rolling hills with other wind turbines in the distance.

SOSTENIBILIDAD

SOCIAL Y AMBIENTAL 2021

ICE y sus empresas

Noviembre 2022



INFORME BALANCE SOCIAL Y AMBIENTAL

ICE y sus empresas

ELABORACIÓN

Este documento fue elaborado con información suministrada por la División de Estrategia y las empresas del Grupo ICE.

COLABORACIÓN

Carlos Fallas Saborío Sostenibilidad Dirección Gestión de Políticas.
Ivonne Hernández Camacho Sostenibilidad Dirección Gestión de Políticas.
Marlon Valerio Vindas, Sostenibilidad Dirección Gestión de Políticas.
Wendy Madrigal Castro, Sostenibilidad Dirección Gestión de Políticas.

EDICIÓN

Esteban Gutiérrez Madrigal
Coordinador de Sostenibilidad. Dirección Gestión de Políticas.

REVISIÓN

Daniel Chacón Durán
Director Gestión de Políticas. División de Estrategia.

APROBACIÓN

Marlen Venegas Oviedo
Jefa División Estrategia. Presidencia Ejecutiva.

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

Evelyn Bustamante Porras
Identidad Corporativa. Dirección de Comunicación

FOTOGRAFÍAS

Unidad de Producción Audiovisual (Dirección de Comunicación)
Adobe Stock

© Grupo ICE, 2022. Prohibida su reproducción parcial o total.
Todos los derechos reservados. Presidencia Ejecutiva,
Grupo ICE. San José. Costa Rica.

ÍNDICE

1. Introducción	06
1.1. Alineamiento estratégico	07
1.2. Ejes de acción	08
2. Balance Ambiental	11
2.1. Principales acciones del balance ambiental	10
2.2. Gestión ambiental	11
2.2.1. Gestión integral de residuos	11
2.2.2. Uso sostenible de los recursos (eco eficiencia)	14
2.3. Cambio climático	17
2.3.1. Descarbonización y mitigación	18
2.3.2. Resiliencia y adaptación	20
2.4. Biodiversidad	21
2.4.1. Gestión de la Biodiversidad	21
3. Balance Social	25
3.1. Principales acciones en la dimensión social	26
3.2. Derechos Humanos y no discriminación	26
3.2.1. Derechos humanos	27
3.2.2. Igualdad y equidad	29
3.3. Empleo digno, decente y productivo	32
3.3.1. Prácticas laborales	33
3.3.2. Diálogo social	36
3.3.3. Salud y seguridad en el trabajo (SST)	37
3.3.4. Desarrollo humano y formación	41
3.4. Relación con la sociedad	43
3.4.1. Relacionamiento estratégico con la comunidad	43
3.4.2. Resolución de quejas y controversias	46
3.4.3. Desarrollo de la comunidad	47
4. Enfoque en la persona consumidora	51
4.1. Cadena de valor	52
4.2. Ética y anticorrupción	52
5. Desarrollo económico	53
5.1. Innovación	54
6. Alianzas	55
7. Membresías	57
8. Reconocimientos	59
9. Bibliografía	61

Índice de tablas

Tabla 1. Resumen aspectos Estrategia 4.0	07
Tabla 2. Uso de recursos para la generación de electricidad en el año 2021	16
Tabla 3. Participantes en capacitaciones en derechos humanos por sexo	28
Tabla 4. Distribución de los trabajadores por puesto, sexo y rango etario	30
Tabla 5. Distribución de cargos directivos y jefaturas por sexo y rango de edad	31
Tabla 6. Distribución de incidentes atendidos por hostigamiento, por tipo de hostigamiento y sexo	31
Tabla 7. Distribución de trabajadores por sexo y empresa	34
Tabla 8. Principales indicadores de Salud y Seguridad en el Trabajo	39
Tabla 9. Distribución de horas de capacitación por sexo y categoría laboral	42
Tabla 10. Categorías de partes interesadas	44
Tabla 11. Actividades de inversión en infraestructura y servicios para el desarrollo local de las áreas de influencia	49

Índice de figuras

Figura 1 Temas materiales del Grupo ICE	08
---	----



Balance ambiental y social

del ICE y sus empresas



1. Introducción

Desde la creación del ICE en el año 1949, cada acción ha sido enfocada de manera sostenible y sostenida. Es así, como a través del tiempo y continuamente, la institución ha realizado variadas acciones como instalar viveros forestales, que han permitido la reforestación de muy diversos lugares a gran escala por todo el país, contribuyendo significativamente a revertir el proceso de deforestación que aceleradamente se había dado.

Asimismo, en su práctica cotidiana se hacen estudios de impacto ambiental para medir los impactos en el desarrollo de sus obras, en aras de mitigarlos o compensarlos. Además, desde hace muchos años se vienen realizando planes integrales de gestión en manejo de cuencas y su implementación.

A nivel de Grupo, también se poseen sistemas de gestión integral en las principales actividades desarrolladas, obteniendo muy diversas certificaciones y reconocimientos a nivel nacional e internacional.

Esto le ha permitido, no solo a viabilizar proyectos electroenergéticos y de comunicación e información por todo Costa Rica, sino que su quehacer se ha enfocado a proyectarse y aplicar buenas prácticas de responsabilidad social, como ruta hacia la sostenibilidad, potenciando el desarrollo integral de las comunidades.

Además de la conciencia para realizar labores en el campo ambiental, el ICE y sus empresas han contribuido con las comunidades y sectores organizados para su desarrollo, en un contexto de realidad nacional e internacional asociada al abordaje de temas como el cambio climático y el calentamiento global, que le ha permitido tomar más conciencia de ambas dimensiones, la social y ambiental.

Consciente de esa realidad y respetuoso de la legislación vinculante a su actividad, las empresas del ICE han tenido una gran capacidad para reinventarse acorde con la situación del país y el mundo, manteniendo su filosofía de contribuir a la sostenibilidad del país, mediante estrategias y un desarrollo con criterios de sostenibilidad en la integralidad de sus labores.

Un hecho que reafirma lo expresado, y teniendo al ICE como principal generador de energía eléctrica en nuestro país, es que a Costa Rica le fue otorgado el reconocimiento como el líder mundial en producción de electricidad con fuentes limpias no contaminantes, con una producción del 99,2% de su electricidad a base de recursos alternativos a la combustión, reveló el Índice de Competitividad Internacional (ICI) 2021. Este estudio captura aspectos de la estructura económica, política y social de 43 países evaluados para determinar su nivel de competitividad y en el año 2020 Costa Rica superó a potencias como Suiza, Noruega, Suecia y Francia¹.

Con el objetivo de evidenciar los esfuerzos que el ICE y sus empresas realizan, tanto por el alineamiento a estándares nacionales e internacionales, como en cumplimiento de la Ley 8660, Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones y el Decreto Ejecutivo N° 36984-MINAET, sobre esa misma ley, en el presente informe se realiza un balance de las acciones más relevantes en la temática social y ambiental. El mismo refleja directa e indirectamente, una realidad del contexto afectada por la situación nacional y mundial asociada al SARS-CoV-2 (COVID-19).

¹ Tomado de: Costa Rica es líder mundial en producción de electricidad con fuentes limpias (larepublica.net)

1.1. Alineamiento estratégico

La sostenibilidad en el ICE y sus empresas, se sustenta en el alineamiento a la Estrategia 4.0 del Grupo ICE 2019 – 2023), cuyo resumen se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 1. Resumen aspectos Estrategia 4.0

Fuente: Equipo de Sostenibilidad, Dirección de Gestión de Políticas

Contexto	Cuarta Revolución Industrial y Globalización 4.0
Desafío País	Cumplimiento Objetivos Desarrollo Sostenible Adhesión a la OCDE Competitividad país Transformación Digital Descarbonización de la economía
Contribución	Brindar soluciones integrales, innovadoras y oportunas, de manera eficiente, inclusiva y solidaria.
Misión	“Mejorar la calidad de vida de la sociedad costarricense, contribuyendo al desarrollo sostenible del país con soluciones de energía, infocomunicaciones e ingeniería, de manera eficiente, inclusiva y solidaria”.
Visión	“El Grupo ICE, ágil, transparente, motor de desarrollo de la sociedad costarricense con presencia internacional, liderará y será referente en la transformación digital y en el desarrollo de soluciones integrales, innovadoras y oportunas, en energía, infocomunicaciones e ingeniería”
Marco Estratégico	5 perspectivas llamadas “5 ES”: 1. Estabilización y Sostenibilidad Financiera, 2. Evolución de los Negocios y Experiencia del Cliente, 3. Eficiencia Operativa, Modernización y Transformación Digital, 4. Efectividad del Talento Humano, 5. Equidad y Sostenibilidad 14 objetivos estratégicos 8 factores críticos de éxito
Valores	Integridad Compromiso Excelencia Innovación Agilidad

Además, se busca articular y alinear las actuaciones del ICE y sus empresas con las mejores prácticas de sostenibilidad, mediante su alineamiento y contribución con planes y políticas nacionales e internacionales, como por ejemplo el Plan Nacional de Descarbonización, las siete materias fundamentales de la Norma ISO 26000, los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, así como al cumplimiento de indicadores del Global Reporting Initiative (GRI).

1.2. Ejes de acción

En el segundo semestre del año 2020, se inició una ardua labor con representantes del ICE y sus empresas para llegar a definir la materialidad de la corporación. Este análisis propició que las empresas se enfoquen en estos temas, los cuales ponen de manifiesto los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización y que además influyen significativamente en las decisiones de sus grupos de interés. Este proceso constituyó una herramienta clave para la gestión de la sostenibilidad en el Grupo ICE y proveyó información crítica para la toma de decisiones. En la figura 1 se muestran las nueve categorías definidas con sus 23 temas materiales resultantes de este proceso, mismos que orientaron los ejes de acción en sostenibilidad del ICE y sus empresas, convirtiéndose en la base para el balance que se presenta.

Es importante aclarar que los siguientes temas materiales: Gobernanza, Gobierno corporativo, Gestión integral de riesgos y continuidad del negocio, Calidad del servicio y Sostenibilidad financiera, son abordados en otros informes generados por la organización.

Figura 1. Temas materiales del Grupo ICE

Fuente: Equipo de Sostenibilidad, Dirección de Gestión de Políticas



A close-up photograph of a person's hand, wearing a bright yellow long-sleeved shirt, gently touching a young green plant in a field. The field is filled with many similar small plants growing in rows in dark soil. The background is slightly blurred, showing more of the field and a wooden handle in the upper left corner. The overall scene conveys a sense of agricultural care and environmental stewardship.

**Balance
Ambiental**

2. Balance ambiental

2.1 Principales acciones del balance ambiental

Las acciones realizadas en cuanto a la dimensión ambiental permitieron aportar al cumplimiento de los siguientes hitos:



La presentación de los resultados del ICE y sus empresas en materia de gestión ambiental se agrupan en las siguientes categorías y temas materiales, tal como se evidenció en la figura 1.

Gestión ambiental	Gestión integral de residuos Uso sostenible de los recursos (eficiencia)
Cambio climático	Descarbonización y mitigación-cambio climático Resiliencia y adaptación-cambio climático
Biodiversidad	Gestión de la biodiversidad

2.2 Gestión ambiental

Las acciones realizadas permitieron aportar a los siguientes ODS:



La gestión ambiental implica el desarrollo e implementación de acciones enfocadas en gestionar aspectos ambientales, o sea, elementos de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúan o pueden interactuar con el medio ambiente. Un aspecto ambiental puede causar uno o varios impactos ambientales mediante la aplicación de varios criterios, cumplir los requisitos legales y otros requisitos y abordar los riesgos y oportunidades que se presentan.

El Grupo ICE, a lo largo de su historia ha sido reconocido por su contribución al desarrollo sostenible entre otras cosas por lo realizado en materia de gestión ambiental. Lo anterior se ha logrado por el cumplimiento de la normativa nacional e internacional que rige la materia, al cumplimiento de estándares propios y de terceros, entre los que destaca la banca multilateral, que permiten a su vez contribuir al cumplimiento de compromisos que son referente como Pacto Global, Acuerdo de París, así como políticas y planes como el Plan Nacional de Descarbonización (PdD), la Política Nacional de Adaptación al Cambio Climático, entre otros.

2.2.1 Gestión integral de residuos

Como parte de la categoría gestión ambiental, se ha incorporado la Gestión integral de residuos como primer tema material; esta se define como “el conjunto articulado e interrelacionado de acciones regulatorias, operativas, financieras, administrativas, educativas, de planificación, monitoreo y evaluación para el manejo de los residuos, desde su generación hasta la disposición final” (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 2010). Esta gestión incluye el manejo de residuos valorizables y no valorizables como por ejemplo el papel, el plástico, los metales, electrónicos, materiales peligrosos, entre otros.

El ICE y sus empresas como parte de su responsabilidad y en cumplimiento del marco normativo que regula la gestión de los residuos y el uso eficiente de los recursos, respeta y cumple con la legislación mediante una gestión sostenible de los mismos en las distintas instalaciones de trabajo. El ICE y sus empresas aportan a los compromisos establecidos en los ODS 6 y 12, al eje siete del PdD y a las obligaciones establecidas en la Ley para la Gestión Integral de Residuos (No. 8839).

Para alcanzar dichos compromisos se dispone principalmente de áreas especializadas y convenios para la gestión responsable de los residuos, mediante la contratación de gestores autorizados.

El ICE y sus empresas gestionan los residuos de una forma integral, apegados a compromisos o declaratorias, destaca también la figura del "Convenio de cooperación con la empresa H&O" para disponer adecuadamente de los residuos peligrosos, valorizables y no valorizables; la existencia de políticas ambientales y otros compromisos propios de los Sistemas de Gestión Integrados, con que cuentan algunas de las empresas.

Adicionalmente se cuenta con documentación relacionada, algunos ejemplos de estos son los siguientes:

- Lineamientos corporativos para el manejo integral de residuos.
- Manual para la gestión de residuos.
- Procedimiento Gestión de los residuos valorizables, electrónicos, reciclables y peligrosos.
- Procedimiento Recolección y disposición final de residuos sólidos ordinarios mediante contratación.
- Procedimiento Venta de materiales y equipos en condición de residuo.

A continuación, se detalla alguna de la reglamentación existente alrededor de este tema material, a nivel del país:

- Ley General de Salud N°5395.
- Ley Orgánica del Ambiente N°7554.
- Ley para la Gestión Integral de Residuos N°8839.
- Plan Nacional para la Gestión de Residuos Sólidos Costa Rica, PRESOL, 2016-2021.
- Estrategia Nacional sobre Recuperación y Valorización de Residuos 2016-2021.
- Código Municipal Ley N°7794.
- Política Nacional para la Gestión Integral de Residuos 2010-2021.
- Plan Nacional de Desarrollo y de Inversión Pública del Bicentenario 2019-2022.
- Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2015-2021.
- Manejo sobre Características y Listado de Residuos Peligrosos N°27000-MINAE.
- Reglamento sobre el Manejo de Residuos Peligrosos N°27001-MINAE.
- Procedimiento Elaboración del PMRS MS-DPAHGPMRS-051.
- Reglamento para la Gestión Integral de los Residuos Electrónicos N°35933-S.

Es importante detallar, que se cuenta con áreas especializadas en la gestión de los residuos, orientadas al cumplimiento de la normativa nacional e interna, así como a la satisfacción del cliente. Se coordina con diversas dependencias para procurar la capacitación y sensibilización de los administradores de contratos y del personal externo de limpieza, entre otros, con el fin que los materiales valorizables y los reciclables sean debidamente gestionados.

Como acciones y programas específicos se tiene los "Programas de Gestión de Residuos", los cuales forman parte de los Programas de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) de las empresas. Se cuenta también con el "Proceso de Remates de Residuos Valorizables", el "Proceso de administración de convenios de cooperación para la gestión de residuos peligrosos y valorizables", el "Proceso de donaciones", así como se participa activamente en el Programa de Bandera Azul Ecológica (PBAE), mismo que conlleva muchas acciones específicas en pro de la gestión integral de residuos.

El reto a futuro es unificar la gestión en el marco de las directrices país, en relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por la ONU, contar con un programa de investigación, que permita la actualización de la información sobre lo que se hace en el país y fuera de este en el tema, para facilitar y mejorar el desempeño de la rectoría y finalmente proyectar al país un modelo a seguir en la gestión integral de residuos.

En cuanto a actividades de control, se cuenta entre otras, con los siguientes:

- Se cuenta con la figura de “Acuerdo de Nivel de Servicio”, cuyo propósito es dar seguimiento a cada solicitud de gestión de residuos de los clientes y su trazabilidad, certificando el destino final de los residuos generados, atendiendo en forma inmediata cualquier inconformidad, así como situaciones de emergencia con residuos.
- Estudios anuales sobre la gestión de cada proceso de la Logística Reversa por parte del Área de Control Interno.
- Evaluación mediante el Programa de Auditorías del Sistema de Gestión Integrado de acuerdo con las normas de Control Interno y Auditoría Financiera establecidas.
- Tanto la Auditoría Interna como la Comisión Ambiental Institucional, dan seguimiento a las acciones del PGAI y la Auditoría de la Comisión Técnica Evaluadora de la DIGECA, ejercen actividades de control sobre este tema material.

Con respecto a herramientas tecnológicas que permitan gestionar ágil y confiablemente la información, así como el alcance en la empresa, en el Grupo ICE se cuenta con tres herramientas informáticas:

- El SIGER: Sistema Integral de Gestión de Residuos, cuya función es mantener un registro actualizado de los residuos valorizables, no valorizables y peligrosos que se gestionan bajo convenio (se registran en el SIGER, pero se gestionan desde el sitio de la División de Generación de la Gerencia de Electricidad del ICE, para minimizar el riesgo inherente a la manipulación), así como la contabilidad monetaria de lo transado.
- Sistema ERP de inventarios, donde se lleva el saldo y movimientos de los inventarios de los residuos en los Centros de Recuperación de Residuos Valorizables, (CRRV) del ICE: entradas al inventario de residuos valorizables y no valorizables al CRRV, salidas del sistema por ventas por remate, disposición por convenios o por donaciones de bien social, por ejemplo.

- Sistema “Apis”, el cual es un sistema utilizado únicamente por la Gerencia de Electricidad en el ICE, mediante el cual se contabilizan los residuos entre otras estadísticas relacionadas con sostenibilidad de esa Gerencia.

Dentro de los principales resultados alcanzados, sobresalen:



- Referente a la producción de residuos en el Grupo ICE se muestra una tendencia a la reducción en la generación, ya que en el 2019 se produjeron un total de 6 859 toneladas métricas mientras para el 2020 se produjeron 3 663 y para 2021 3 043 toneladas, lo cual significa una reducción de 3 816 toneladas con relación al 2019.

- CRC 1 270 746 298 por concepto de recuperación de 449 toneladas de materiales de descarte y su inserción al proceso productivo.

- CRC 767 357 707,19 de ingresos por concepto de la valoración de 4 385 toneladas de residuos sólidos y CRC 723 108 714 por concepto de remates públicos de 131 toneladas de residuos.

- Gestión y tratamiento de 204 toneladas de residuos ordinarios no reciclables.

- Para el tratamiento de aguas residuales se cuenta con 125 tanques sépticos, 5 plantas de tratamiento y 72 conexiones a alcantarillados sanitarios.

- Retención de 600 toneladas de residuos varios de los embalses de las plantas de generación de electricidad ubicadas en la cuenca del Río Virilla, evitando que sean depositados en el océano Pacífico.

- 49 servicios de transporte de residuos peligrosos y 362 de residuos de manejo especial a cargo de gestores autorizados.

- Implementación del Programa de Gestión Ambiental Institucionales (PGAI) por parte de las empresas del Grupo ICE, así como la participación de 44 sitios del ICE y sus empresas en la categoría de Cambio Climático del Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE), facilitando la gestión y métrica de los residuos.

2.2.2 Uso sostenible de los recursos (ecoeficiencia)

Otro tema material que se encuentra dentro de la gestión ambiental es el uso sostenible de los recursos. Si los recursos son renovables significa que estos se utilizan en una medida menor o igual que su tasa de renovación natural. Para los recursos no renovables (como los combustibles fósiles, metales y minerales), la sostenibilidad a largo plazo requiere que la tasa de uso sea menor que la tasa de sustitución por un recurso renovable. Una organización puede progresar hacia un uso sostenible de los recursos utilizando electricidad, combustibles, materias primas y procesadas, tierra y agua de manera más responsable y combinando o reemplazando recursos no renovables por recursos renovables, por ejemplo, utilizando innovaciones tecnológicas (International Standard Organization (ISO), 2019). Este tema material incluye la conservación y eficiencia del uso de los recursos, uso de materiales de construcción, uso propio de agua, electricidad, combustibles, papel, etc., protección y conservación del capital natural; mantenimiento de las funciones y servicios ecosistémicos.

En el ICE y sus empresas, se cuenta con los siguientes documentos normativos aprobados relacionados con la gestión de este tema material:

1. Manual para inclusión de criterios de sostenibilidad en compras de bienes y servicios.
2. Directriz Cero Papel.
3. Directriz Ahorro de Agua.
4. Norma de Eficiencia Energética.
5. Formatos de inspección del Plan de Gestión Ambiental Institucional.

Y en cuanto a normas de referencia y legislación nacional, se tienen las siguientes:

- Constitución Política de la República de Costa Rica (Art. 50).

- Ley Orgánica del Ambiente N°7554.
- Ley para la Gestión Integral de Residuos N°8839.
- Plan Nacional de Desarrollo y de Inversión Pública del Bicentenario 2019-2022.
- Plan Nacional de Energía 2015-2030.
- Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2015-2021.
- Directriz 011-MINAE: prohibición de adquirir equipos, luminarias y artefactos de baja eficiencia que provoquen alto consumo de electricidad para ser utilizados en los edificios e instalaciones de tránsito peatonal que ocupe el sector público.
- DEN°39310 Política Nacional de Compras Públicas Sustentables y Creación del Comité Directivo Nacional de Compras Sustentables.
- Directriz 050-MINAE "Directriz para la construcción sostenible en el sector público".
- Norma INTE ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

Compromisos relacionados se encuentran en la Política Ambiental y otros compromisos propios del Sistema de Gestión Integrado, de algunas de las empresas.

En cuanto a iniciativas sobre este tema, se encuentra el Plan de Gestión Ambiental Institucional (PGAI), el cual permite a las empresas establecer acciones de ecoeficiencia, otras propias para fortalecer la gestión y la atención de hallazgos derivados de las inspecciones del PGAI.

Además, se fortalece el uso de la firma digital y el trasiego de documentos de forma electrónica, evitando el uso del papel y disminuyendo los costos. Se trabaja en el levantamiento de impactos ambientales de los procesos significativos como para establecer las acciones dirigidas a la ecoeficiencia y a la redención de impactos ambientales y riesgos asociados.



Otros programas creados y utilizados en las empresas del Grupo ICE, relacionados con el uso sostenible de los recursos, son los siguientes:

1. Programa de Compras Sostenibles.
2. Programa Eficiencia Energética.
3. Programa Uso de Agua.

En cuanto a actividades de control se refiere, la gestión de recursos es evaluada mediante el Programa de Auditorías del Sistema de Gestión Integrado (SGI) y mediante las normas de control interno y auditoría financiera.

Para este tema material, únicamente se cuenta con herramientas ofimáticas como el Excel para el registro de los datos, como las tablas de Excel de la DIGECA para control de consumos de energía eléctrica; agua; papel; combustibles y generación de residuos.

Dentro de las principales acciones y resultados se destacan los siguientes:

- Para la producción de electricidad se hizo un uso mayoritariamente de los recursos naturales renovables como agua, vapor, viento y sol (99,98%²) y en menor proporción (0,02%) de hidrocarburos como búnker y diésel.

Tabla 2. Uso de recursos para la generación de electricidad en el año 2021

Fuente: Equipo de Sostenibilidad, Dirección de Gestión de Políticas

Diésel (Litros)	Bunker (Litros)	Vapor (Miles de toneladas)	Salmuera (Miles de toneladas)	Uso de agua (Hectómetros cúbicos)
447 290	1 270 592	4 317	14 648	16 511



² Dato correspondiente al Sistema Eléctrico Nacional, año 2020.

- Transferencia de CRC 2 104 471 601,12 a la Dirección de Agua por concepto del pago del canon de aprovechamiento del recurso hídrico.

- Consumo anual de electricidad en las operaciones totales del ICE y sus empresas por un total de 160,05 GWh, para una facturación anual de CRC 16 557 427 598,79. Analizando el histórico del consumo eléctrico del 2019 al 2021, se logró reducir el consumo en 8 GWh, pasando de 168 GWh en el 2019 a 163 GWh en el 2020 y 160 GWh en el 2021, lo cual produjo un ahorro de CRC 2 326 759 153 entre 2019 y 2021.

- Consumo anual de agua potable del ICE y sus empresas equivalentes a 248 879,36 m³ suministrado por diferentes fuentes, en su mayoría de la red de acueductos del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA), para una facturación de CRC 888 370 308,53. Respecto a este consumo, para el período 2020 -2021, se muestra una disminución de 148 353 m³, lo que equivale a CRC 166 947 577.

- Respecto al uso de combustible fósil para la operación y mantenimiento del ICE y sus empresas, se registra un consumo total de 451 319,79 litros de gasolina y 6 171 987,45 litros de diésel, utilizados en transporte, maquinaria, plantas de respaldo, entre otros, para un gasto de CRC 329 741 707,17 por concepto de gasolina y CRC 3 529 404 587,45 para el diésel. El consumo de gasolina y diésel en el período 2019 -2021 muestra una disminución de 49 680 litros en gasolina, mientras para el diésel se disminuyó en 408 013 litros.

Además, en relación con el tipo de fuente de generación de electricidad, con base en la información de la Tabla 2, fueron necesarios 16 511 hectómetros cúbicos de agua para la generación hidroeléctrica, así como 4 317 miles de toneladas de vapor y 14 648 miles de toneladas de salmuera para la generación geotérmica.

Es importante indicar, que la salmuera se obtiene luego de separar el agua (salmuera) del vapor que se extrae de los pozos geotérmicos, y se encuentra compuesta de cloruro de calcio y cloruro de sodio y mantiene una temperatura de 160 °C. Este fluido es utilizado para calentar el combustible “Pentano”, que se caracteriza por tener un punto de ebullición de 36°C con el cual se produce el vapor necesario para el proceso de generación en plantas de ciclo combinado como Miravalles V.

2.3 Cambio climático

Las acciones realizadas permitieron aportar a los siguientes ODS:



El cambio climático se define como el cambio de clima atribuido directa o indirectamente a la actividad humana que altera la composición de la atmósfera global y que se suma a la variabilidad natural del clima observada durante períodos de tiempo comparables. La Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático diferencia, entre el cambio climático atribuible a las actividades humanas que alteran la composición atmosférica y la variabilidad climática atribuible a causas naturales (Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC por sus siglas en inglés), 2014).

Este gran y complejo tema incluye conceptos como movilidad eléctrica; generación de energía con fuentes renovables; energía limpia, inteligente y distribuida; descarbonización; resiliencia; adaptación y mitigación ante eventos climáticos; reducción de los impactos para moderar los efectos adversos del cambio climático.

Sin embargo, para el ICE y sus empresas se han definido como temas materiales de esta categoría, la descarbonización y mitigación por un lado y la resiliencia y la adaptación al cambio climático por otra. A continuación, se detalla el primero de estos temas:

2.3.1 Descarbonización y mitigación

Descarbonización es el proceso mediante el cual los países u otras entidades tratan de lograr una economía con bajas emisiones de carbono, o mediante el cual las personas tratan de reducir su consumo de carbono (Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC por sus siglas en inglés), 2014).

Mitigación es definida como toda intervención humana encaminada a reducir las fuentes o potenciar los sumideros de gases de efecto invernadero (Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC por sus siglas en inglés), 2014).

El ICE y sus empresas han venido aportando desde hace 72 años a una matriz energética nacional, mediante la utilización de las fuentes de generación eléctrica limpias, alcanzando un 99,98% de producción de energía eléctrica con fuentes renovables y propias que la nación posee. Con esto se aporta a las metas establecidas en los ODS 7, 9 y 13, así como a las contribuciones nacionales voluntarias (NDC, por sus siglas en inglés) y al mismo PdD.

Para gestionar este tema material, en el ICE y sus empresas se cuenta con los siguientes documentos normativos internos como guía y apoyo:

1. Manual para demostrar la Carbono Neutralidad.
2. Procedimiento para el Programa de Emisiones de Carbono para la Gerencia de Telecomunicaciones.
3. Procedimiento para Verificaciones Internas.

Además, se utilizan normas de referencia como las siguientes

1. Requisitos legales aplicables (Decreto Programa Carbono Neutral 42884-MINAE).
2. Norma INTE B5 Norma para demostrar Carbono Neutralidad.
3. ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
4. ISO 14064-1:2019 Gases de efecto invernadero. Parte 1: especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero.

En cuanto a proyectos o programas se refiere, se está en desarrollo una iniciativa para elaborar un inventario de emisiones de carbono en agencias en diversas zonas del país, así como la implementación del Programa de Carbono Neutralidad.

Se cuenta con Planes Institucionales de Cambio Climático, documentos normativos y otras iniciativas. Además, se cuenta con un plan de sustitución de vehículos por unidades eléctricas, con programas de sensibilización para el ahorro de energía, así como en camino a la obtención de la Certificación de Carbono Neutralidad.

Relacionado con acciones de control, la carbono neutralidad y actividades asociadas son evaluadas en algunos casos mediante el Programa de Auditorías del Sistema de Gestión Integrado, Verificación Interna y Verificación externa, y es evaluado mediante las normas de Control Interno y Auditoría Financiera.

Igual que con el tema material anterior, para este únicamente se cuenta con herramientas ofimáticas como el Excel para el registro de los datos, no existiendo herramientas más tecnológicas para la gestión ágil y confiable de la información.

Dentro de los principales logros alcanzados, están los siguientes:

- Se mantiene un Sistema Eléctrico Nacional (SEN) interconectado, robusto y resiliente a los eventos naturales.
- Se dispone de una matriz energética eléctrica fundamentada en fuentes renovables y propias, que permitieron que el 99,98%, de generación fuera con esas fuentes (99,16% en 2019, 99,79% en 2020 y 98,98% en 2021).
- La generación eléctrica producida por el SEN durante 364 días consecutivos fue con fuentes renovables, lo que significa un incremento importante considerando que en 2019 fueron 312 días.
- Cuantificación de las emisiones de gases efecto invernadero (GEI) del SEN del año 2020, estableciendo un factor de emisiones de generación de 25,4 tCO_{2e}/GWh, lo que significa una disminución de 10 tCO_{2e}/GWh con relación a lo reportado para el 2019 (35,4 tCO_{2e}) y considerado entre los más bajos del mundo³, lo cual continúa siendo un logro significativo para el país.
- Emisiones de GEI verificadas externamente por 333 454 tCO_{2e}, correspondiente con los esfuerzos realizados por el ICE y sus empresas.
- Reducción de 172,5 tCO_{2e}, mediante la utilización de vehículos eléctricos dentro del Programa de Movilidad Eléctrica, contribuyendo al Eje 2 del PdD.
- Reducción de 33 tCO_{2e} mediante procesos de digitalización de servicios como contratos electrónicos, uso de firma digital manuscrita y vacaciones en línea, entre otros.
- Reducción de 1 174 tCO_{2e}, con la entrada en operación del programa de teletrabajo por las modalidades de restricción vehicular y contingencia para 3 902 trabajadores.
- Reducción de 53,6 tCO_{2e} producto de la innovación en alumbrado público, que involucra la puesta en marcha de la

red de distribución con relación a cambios de iluminación convencional a la tecnología LED.

- Financiamiento de ocho vehículos eléctricos por un monto de CRC 129 914 200,00 por medio de la línea de crédito habilitada por el Fondo de Garantías y Ahorro del Grupo ICE, para promover la compra de autos eléctricos.
- Venta total de 12 563 plantillas de inducción vendidas en el sector residencial y comercial, como parte del proyecto “Cambie su cocina de gas por una de inducción”, contribuyendo a evitar la emisión 320 tCO_{2e}.
- Las plantas de generación de las regiones Central, Chorotega y Huetar, cuentan con la certificación como “Carbono Reducción” dentro del Programa País de Carbono Neutralidad 2.0 de la Dirección de Cambio Climático.
- Se dispone de un capital natural forestal propio de 25 027 ha, que constituyen principalmente las áreas de protección de los embalses de generación y los campos geotérmicos.
- 151 parcelas permanentes de investigación fueron inventariadas para determinar el potencial de remoción de carbono en la biomasa arbórea para un promedio de 13,75 tCO₂/ha que constituye un reservorio de existencia de carbono fijado en la biomasa de 103 169 tCO₂.

En relación con la contribución a las metas de los ejes de transporte, energía, eficiencia y residuos del PdD, el ICE y sus empresas han desarrollado las siguientes acciones:

- Instalación de 39 cargadores de carga rápida y 41 semi rápida para vehículos eléctricos distribuidos en todo el país.
- Instalación de 96 651 medidores “Infraestructura de Medición Avanzada” (AMI, por sus siglas en inglés) con impacto directo en el proceso de toma de lecturas y gestión de pérdidas.

³ www.electricitymap.org

2.3.2 Resiliencia y adaptación

La resiliencia es conocida como la capacidad de un sistema, comunidad o sociedad expuestos a una amenaza para resistir, absorber, adaptarse y recuperarse de sus efectos de manera oportuna y eficaz, lo que incluye la preservación y la restauración de sus estructuras y funciones básicas a través de la gestión de riesgos (United Nations Office for Disaster Risk Reduction, 2017)

Con relación a la adaptación al cambio climático, se refiere al conjunto de acciones e intervenciones públicas o privadas de cara a los impactos probables del cambio climático, tendientes a reducir condiciones de vulnerabilidad que permitan moderar daños y evitar pérdidas, aprovechando las oportunidades para potenciar la resiliencia de sistemas económicos, sociales y ambientales, a escala nacional, regional y local de forma medible, verificable y reportable (Dirección de Cambio Climático del Ministerio de Ambiente y Energía, 2018).

En materia de adaptación y resiliencia, Costa Rica aspira a ser una economía moderna, verde, libre de emisiones, resiliente e inclusiva, que se enmarca en diversos instrumentos nacionales e internacionales entre los que destaca la Política de Adaptación al Cambio Climático, a la cual el Grupo ICE mediante un balance entre la planificación de largo plazo y acciones inmediatas, desde años atrás ha venido en un proceso de alineamiento, materializado más concretamente en el aporte al Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático, asumiendo compromisos fundamentales para el logro de los objetivos nacionales.

El modelo de desarrollo económico, ambiental y social de Costa Rica ha permitido no solo garantizar el bienestar de su población, sino que al mismo tiempo proteger más del 54% de

su territorio albergando cerca del 5% de la biodiversidad mundial y disponer de una matriz eléctrica 99,98% renovable, diversa, flexible, confiable y baja en emisiones de carbono, utilizando las fuerzas hidráulicas, el viento, el calor y la biomasa para su generación.

Costa Rica posee un sistema eléctrico altamente renovable, cuya base de generación es la hidroelectricidad y la eólica, haciéndolo vulnerable a los cambios de los patrones climáticos, marcados por la variación de los caudales y el comportamiento del viento, así como a la presencia de eventos meteorológicos extremos, provocando daños a la infraestructura eléctrica en particular a la distribución, afectando así a la prestación del servicio.

Entre las principales medidas que los actores del sistema eléctrico han realizado para enfrentar el cambio climático y su impacto al SEN, se encuentran:

- Visión de planificación con horizonte de largo plazo, basada en el aprovechamiento sostenido y sustentable de los recursos naturales, que ha permitido disponer al año 2021 con una matriz diversa y altamente renovable (99,98%), que basa su generación en cinco fuentes energéticas: hidroelectricidad (74%), eólica (12,5%), geotérmica (12,8%), solar (0,07%) y biomasa (0,54%).
- Matriz eléctrica descarbonizada, con un factor de generación de emisiones de gases de efecto invernadero de 25,1 tCO₂e/GWh, utilizándose la fuente térmica como un respaldo y convirtiéndose en el motor para la descarbonización de otros sectores de la economía, como lo son el sector transporte e industrial, tomando a la electricidad como la energía base.

- Sistema de generación diverso con embalses de regulación estacionarios que permite almacenar energía durante la época lluviosa para ser utilizada durante la época seca, favoreciendo la incorporación de las energías renovables como eólica y solar, así como la participación de las fuentes geotérmicas consideradas energía firme. Embalses que no solo cumplen una función de adaptación ante la variabilidad climática, sino que al mismo tiempo permiten el encadenamiento de otras actividades mediante la prestación de servicios ecosistémicos, que van desde el mantenimiento de los hábitats acuáticos, así como de los usos humanos, tales como el abastecimiento de agua para riego para el distrito de riego Arenal Tempisque, el desarrollo de actividades recreativas en los embalses y proporcionar agua para consumo humano, entre otras acciones.

- Sistema de transmisión interconectado a nivel nacional e integrado al mercado eléctrico regional, lo que brinda un suministro eléctrico seguro y competitivo, ofreciendo a los clientes un índice de confiabilidad del 98,82% y de disponibilidad del 99,92%, garantizando la calidad y suministro de la electricidad a todo el territorio nacional.

- Como parte de la gestión de los riesgos asociados a la variabilidad climática, se dispone de un sistema de medición del potencial de los recursos energéticos, así como de una vigilancia y pronóstico hidrometeorológico, que permite cuantificar el nivel de incertidumbre asociado a un sistema tan renovable, al igual que facilita los análisis de prospección o escenarios para la operación óptima del sistema, desde la planificación hasta el despacho.

Con el objetivo de fortalecer la capacidad adaptativa, las condiciones de resiliencia ante eventos climáticos extremos, reducir la vulnerabilidad, moderar daños materiales y evitar pérdidas humanas, así como aprovechar las oportunidades que se presentan detrás de cada amenaza, el ICE y sus empresas se propone potenciar y orientar las acciones de

desarrollo a la luz de los nuevos escenarios de riesgo, de manera que estos constituyan una oportunidad de cambio y transformación. Para lograrlo se coordinó con las dependencias de la organización y se inició con la identificación de los riesgos de desastre, así como la información relacionada con los eventos, entre otros datos. Finalmente el proceso pretende poder cuantificar las erogaciones incurridas a nivel corporativo para la atención de emergencias nacionales, contar con las disposiciones generales que deben ser tomadas en consideración por las diferentes dependencias de la organización que se vean afectadas por este tipo de eventos, así como el tratamiento financiero que debe darse para los registros a nivel contable, presupuestario, costos y de seguros para dar trazabilidad y control al registro de estas transacciones, consolidar información y la correcta presentación en los estados financieros.

Para asegurar la continuidad de sus negocios, para el ICE y sus empresas es fundamental seguir aportando y liderando a nivel nacional acciones de buenas prácticas sostenibles para la mitigación y adaptación a los impactos del cambio climático, en especial debido a sigue siendo una organización que ha contribuido permanentemente al desarrollo de la país.

2.4 Biodiversidad

Las acciones realizadas permitieron aportar a los siguientes ODS:



2.4.1 Gestión de la Biodiversidad

Como tercera categoría de la dimensión ambiental, se definió la biodiversidad, misma que comprende procesos a través de

los cuales se planifican, ejecutan y monitorean las acciones para la conservación, protección, uso y restauración de la biodiversidad y de los servicios ecosistémicos, con el fin de maximizar el bienestar social. La gestión de la biodiversidad en el negocio es un proceso de mejora continua que implica la identificación de los impactos significativos que tienen las organizaciones sobre este tema (AED ⁴) El tema incluye el uso sostenible, la conservación y la restauración de la biodiversidad (de acuerdo a lo establecido en la Estrategia Nacional de Biodiversidad y la Estrategia Nacional de Bioeconomía), así como implementar medidas de mitigación para minimizar los impactos que sus emplazamientos provocan sobre los recursos.

Para gestionar el tema de la biodiversidad, se cuenta como guía y apoyo a nivel interno, los siguientes documentos normativos:

1. Acciones previas, durante y después de la detección de fauna silvestre afectada.
2. Monitoreo de caudales en ríos, quebradas y nacientes.
3. Metodología para el muestreo de macroinvertebrados acuáticos.
4. Entrega de plantas de viveros de la CNFL.
5. Procedimiento para la Producción y Entrega de Árboles en Viveros Forestales del ICE.

En cuanto a iniciativas se refiere, se cuenta con el "Programa de Conservación de Ecosistemas" y el de "Producción forestal y ornamental", entre otros.

Como mecanismos de control, para la conservación de ecosistemas, producción forestal en vivero y actividades asociadas, son evaluadas mediante el Programa de Auditorías del Sistema de Gestión Integrado y mediante las normas de Control Interno y Auditoría Financiera.

Igual que con tema material anterior, para este únicamente se cuenta con herramientas ofimáticas como el Excel para el

registro de los datos, no existiendo herramientas más tecnológicas para la gestión ágil y confiable de la información.

El ICE y sus empresas enfocaron sus acciones en biodiversidad en las siguientes tres áreas:

Gestión forestal: incluye la protección, manejo y restauración de los distintos tipos de cobertura boscosa, buscando garantizar la conectividad estructural y funcional de estas con otras áreas silvestres. Ejemplo de esto es la gestión para el pago por servicios ambientales; la producción de árboles de uso múltiple con fines institucionales para la mitigación de impactos, así como la donación para implementar programas de reforestación y restauración boscosa.

Gestión biológica: incluye estudios y monitoreo del estado y la salud de los ecosistemas para asegurar la continuidad de los servicios ecosistémicos y la protección de la fauna silvestre como una medida para la gestión del riesgo asociada a los impactos de la organización. Ejemplo de lo anterior es el análisis y monitoreo de la flora, la fauna y las condiciones del entorno; instalación de infraestructura anti - electrocución, instalación de dispositivos de bajo impacto en las zonas marítimo costera con la finalidad de la protección de la fauna; rescate y reinserción de animales o trasladados a centros de rescate para su recuperación.

Gestión agropecuaria: incluye programas para fincas sostenibles en el marco de la gestión del territorio de las unidades del manejo de cuencas del ICE y sus empresas, por ejemplo, seguimiento y asesoría técnica a unidades de producción agropecuaria bajo el enfoque de fincas sostenible; sistemas agroforestales con tecnologías de bajo impacto y producción de abono orgánico, que se traduce en múltiples beneficios para los productores.

⁴ Recopilado del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de la República de Colombia, Convenio sobre la Diversidad Biológica (Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente, 1992) y la Guía para la Gestión de la Biodiversidad en los Negocios (AED, GIZ, CPSU, 2019)



• Gestión forestal

El ICE y sus empresas poseen un capital natural forestal propio de 25 027 ha, constituido principalmente por las áreas de protección de los embalses de generación y campos geotérmicos. Su gestión forestal está enfocada a la protección, manejo y restauración de los distintos tipos de cobertura boscosa que poseen estas áreas, buscando garantizar la conectividad estructural y funcional de estas con otras áreas de vida silvestre protegidas, aumentando y fortaleciendo los corredores biológicos existentes, mediante el relacionamiento con las Áreas de Conservación, instituciones del Estado, Organismos No Gubernamentales y propietarios.

Seguidamente se puntualizan algunas de las acciones realizadas en materia forestal asociadas a los ODS 15 y 17.

- Mediante una alianza con el Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (FONAFIFO), el ICE y sus empresas han implementado el programa de Pago por Servicios Ambientales (PSA) para financiar 531 ha, beneficiando a finqueros de las áreas de influencia, con la finalidad de mantener y aumentar la cobertura vegetal para mejorar el índice de conectividad estructural y funcional en los sitios definidos.

- En los viveros institucionales se produjeron un total de 746 865 árboles de uso múltiple, de los cuales 35 509 han sido árboles de especies en peligro de extinción. Los árboles han sido utilizados con fines institucionales para la mitigación de impactos, plantando 239 884 de ellos, así como donando a distintas organizaciones que implementan programas de reforestación tales como las ASADAS, AyA, PBAE, Ministerio de Ambiente y Energía, Ministerio de Agricultura y Ganadería, municipalidades, centros educativos, organizaciones no gubernamentales, empresas, particulares y otros. La producción de árboles pasó de 584 450 en 2019 a 746 865 en 2021.

En el caso particular del Grupo ICE se llevan a cabo diversos esfuerzos orientados a restauración boscosa con un área superior a 2 221 ha.

• Gestión biológica

Estudiar y monitorear el estado y salud de los ecosistemas es una labor permanente del ICE y sus empresas, como una medida para la gestión del riesgo asociado a sus impactos, así como de asegurar la continuidad de los servicios ecosistémicos y la protección de la fauna silvestre.

Para la protección de la fauna y reducir los índices de accidentalidad, producto de las electrocuciones en la red de distribución, se implementaron las siguientes medidas ambientales:

- Instalación de 22 km de conductor semi aislado trifásico, 13 km de monofásico y 7 km de semi aislado secundario. Con relación a este tema, la sumatoria entre 2019 y 2021 señala aproximadamente 1 536 kilómetros de cable aislado.
- Colocación de 57 pasos aéreos para fauna y 1 383 dispositivos anti - escalamiento.
- Aislamiento de 121 transformadores de electricidad.
- CRC 27 902 619 invertidos en prevención de electrocución de fauna.
- Instalación de 40 lámparas para protección de tortugas marinas.

Para el monitoreo ambiental y seguimiento de los indicadores de calidad de los ecosistemas se implementaron las siguientes acciones:

- 355 muestreos fisicoquímicos para determinar la calidad del agua de las cuencas de interés.
- 314 monitoreos de los niveles de ruido generado por operaciones y procesos constructivos, de operación o mantenimiento.
- 130 muestreos de macroinvertebrados para evaluar la calidad del agua de las cuencas de interés de la CNFL.

- 220 cámaras trampa para monitoreo de fauna, de las cuales 51 se encuentran ubicadas en corredores biológicos. En 2019 se contaba con 110 cámaras, lo que significa un aumento del 100%.

- 71 animales rescatados, reinsertados o trasladados a un centro de rescate.

• Gestión agropecuaria

En el sector agropecuario destaca el aporte del ICE y sus empresas a las fincas sostenibles, en el marco de la gestión del territorio que realiza el sector eléctrico en las áreas de influencia de sus emprendimientos.

En este marco, se ha brindado seguimiento y asesoría técnica a emprendimientos en producción agropecuaria bajo el enfoque de fincas sostenibles, destacándose los siguientes logros:

- Acompañamiento a sistemas agroforestales orientado a sitios con alta pendiente y preparación de suelo agrícola con tecnologías de bajo impacto, evitando que 10 251 toneladas de sedimentos lleguen a los cuerpos de agua. En total desde el 2019 se han evitado 45 745 toneladas de sedimentos.
- Aporte a 207 fincas sostenibles en las zonas de interés.
- Producción de 869 toneladas de abono orgánico, que se traduce en los siguientes beneficios para los productores: reducción de costos por la adquisición de fertilizante químico y reducción de la carga orgánica contaminante que de otra forma llegaría a los distintos cuerpos de agua, así como los contaminantes provenientes de los abonos químicos. En total desde 2019 se han generado 5 532 toneladas de abono orgánico.

A utility worker in a yellow safety suit and helmet is working on a power line tower. The worker is wearing a yellow hard hat, yellow safety glasses, and a yellow long-sleeved shirt. They are also wearing a black safety harness. The worker is holding a yellow strap and a metal tool. The background is a clear blue sky with some light clouds. The text "Balance Social" is overlaid on the image in a white, sans-serif font.

Balance Social

3. Balance Social

3.1. Principales acciones en la dimensión social

A continuación, se detallan las principales acciones sociales implementadas por el ICE y sus empresas:



La presentación de los principales resultados del ICE y sus empresas en materia de gestión social se agrupan en las siguientes categorías y temas materiales:

Derechos humanos y no discriminación	<ul style="list-style-type: none"> Derechos humanos Igualdad y equidad
Empleo digno, decente y productivo	<ul style="list-style-type: none"> Diálogo social Prácticas laborales Salud y seguridad en el trabajo Desarrollo humano y formación
Relación con la sociedad	<ul style="list-style-type: none"> Relacionamiento estratégico con la comunidad Resolución de quejas y controversias Desarrollo de la comunidad

3.2. Derechos Humanos y no discriminación

Las acciones realizadas permitieron aportar a los siguientes ODS:



Entre los elementos más importantes de destacar se encuentran los siguientes:

- Inicio del proyecto "Sistema de Gestión en Igualdad de Género y Diversidad Humana"
- Inicio del proceso de análisis de debida diligencia en derechos humanos de Grupo ICE
- 73 capacitaciones en derechos humanos a trabajadores del Grupo ICE

3.2.1 Derechos humanos

Dentro de esta categoría se define como primer tema material propiamente el de derechos humanos, los cuales, son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición. Entre los derechos humanos se incluyen el derecho a la vida y a la libertad; a no estar sometido ni a esclavitud ni a torturas; a la libertad de opinión y de expresión; a la educación y al trabajo, entre otros muchos. Estos derechos corresponden a todas las personas, sin discriminación alguna (Naciones Unidas, s.f.).

Entre las principales acciones a resaltar en este tema se encuentran:

A partir de mayo del 2021, se inició el Proyecto Sistema de Gestión en Igualdad de Género y Diversidad Humana, con un enfoque de derechos humanos.

Por la importancia de este tema material, se ha venido trabajando, tomando como base varios documentos normativos asociados, siendo algunos de ellos los siguientes:

1. Política Corporativa de Derechos Humanos del Grupo ICE.
2. Procedimiento Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles.
3. Procedimiento tratamiento integral de los trabajadores con problemas de adicción a sustancias.
4. Procedimiento atención de pacientes con síntomas respiratorios.
5. Procedimiento permisos de trabajo.
6. Procedimiento atención psicológica a familiares de trabajadores, por accidente laboral grave o fallecimiento.
7. Procedimiento consulta y atención terapia física.
8. Procedimiento evaluación salud preingreso.
9. Procedimiento vigilancia de la salud ocupacional.
10. Guía Técnica para gestión y prevención del COVID-19.
11. Protocolo para gestión de casos COVID-19 manteniendo la continuidad del negocio.
12. Reglamento para la atención del hostigamiento laboral en el Instituto Costarricense de Electricidad.

También se cuenta con las siguientes normas de referencia:

1. Requisitos legales aplicables (Ley de Riesgos del Trabajo, Reglamento de Higiene y Seguridad, Reglamentos aplicables en Salud Ocupacional).
2. ISO 45001:2018 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo - Requisitos con orientación para su uso.

En cuanto a compromisos y proyectos se tienen los siguientes:

1. Declaratoria de Grupo ICE de espacio libre de toda forma de discriminación.
2. Implementación del Sistema de Gestión en Igualdad de Género y Diversidad Humana en el ICE.
3. Análisis de debida diligencia en derechos humanos de Grupo ICE (agosto, 2021).
4. Se tramitan quejas internas y externas, inconformidades y denuncias para mejorar la eficacia de la gestión relacionada con los derechos humanos.

Además, se cuenta en algunas de las empresas con el Plan de Salud y Seguridad en el Trabajo 2021 (Estándares, Prestaciones Sanitarias, Atención de incidentes).

Las acciones van relacionadas con cada uno de los siguientes dilemas de los Derechos Humanos:

1. Proceso de inclusividad de personas con discapacidad.
2. Sensibilización de valores empresariales.
3. Revisar mecanismos de denuncias internos y externos periódicamente.
4. Campaña de “No Discriminación”.
5. Seguimiento, monitoreo, revisión y actualización periódica de protocolos.
6. Capacitación en valores de RACSA, confidencialidad, ética para clientes y proveedores.
7. Campañas de comunicación de Derechos Humanos.

Para este tema material, se cuenta con herramientas ofimáticas como el Excel para el registro de los datos proporcionada por AED denominada “Matriz de Dilemas de Derechos Humanos Plus”. Además, se cuenta por ejemplo con el sistema EDUS de la CCSS para trabajar los expedientes médicos de los trabajadores, para la gestión ágil, privada y confiable de la información.

Con respecto a la comunicación externa sobre este tema material, excepto en los casos en los que la investigación está abierta se brinda información a las entidades oficiales correspondientes. Cuando se solicita información sobre asesorías, quejas y denuncias se brinda el número y el motivo, pero no la información de las personas involucradas.

La información en expediente médico de cada paciente solo se autoriza mediante consentimiento informado.

Adicionalmente se rescata los siguientes avances:

Tabla 3. Participantes en capacitaciones en derechos humanos por sexo

Fuente: Equipo de Sostenibilidad, Dirección de Gestión de Políticas

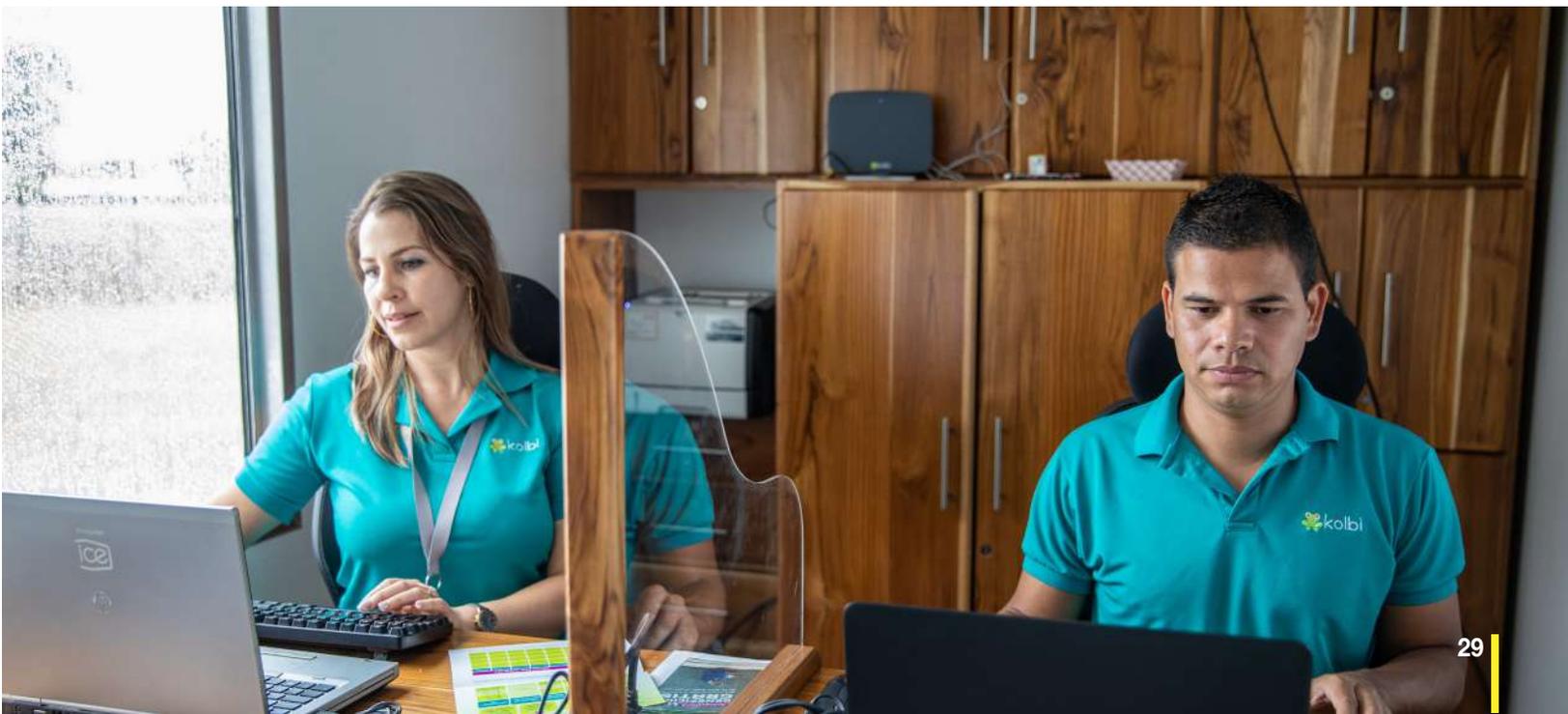
Personal	Cantidad de capacitaciones	Género		Total		
		Hombres	Mujeres			
		Cantidad	%	Cantidad	%	
Trabajadores Grupo ICE	73	1 439	49.6	1 186	50.4	2 625

Hasta el momento se ha logrado un avance importante en el tema de capacitación, como se observa en la tabla anterior, sin embargo, está un poco por debajo de la tendencia con relación a lo reportado el año anterior, ya que en el año 2020 se realizaron 78 capacitaciones. Entre los esfuerzos más importantes destaca el tema de análisis de debida diligencia en derechos humanos, realizado con representante del ICE y sus empresas, así como de la División de Estrategia, con el acompañamiento de AED.

Finalmente, se registraron 9 casos documentados y atendidos por discriminación y no se registraron casos documentados de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas. Tampoco se registran casos de trabajo infantil o trabajo forzoso u obligatorio dentro de la organización y su cadena de valor.

3.2.2. Igualdad y equidad

El segundo tema material es igualdad y equidad, mismo que se define cada uno por su lado: la igualdad es un principio que reconoce en todas las personas el derecho para desarrollar sus habilidades personales y hacer elecciones sin estar limitadas por estereotipos o prejuicios, de manera que sus derechos, responsabilidades y oportunidades no dependan de su origen étnico, racial o nacional, sexo, género, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencia u orientación sexual, estado conyugal o cualquier otra análoga; es decir, implica la eliminación de toda forma de discriminación (Instituto Nacional de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO), 2015).



Por su lado, la equidad es un principio ético de justicia, que busca equiparar el acceso de todas las personas a recursos y beneficios para lograr la igualdad. Reconoce la existencia de restricciones, diferencias y desigualdades que experimentan ciertos grupos o personas (a partir de su origen, sexo, clase, orientación sexual, edad, raza, religión), en el acceso efectivo a recursos y beneficios y que les impide gozar plenamente de sus derechos como seres humanos; estas desigualdades terminan vulnerando los derechos de unas personas con respecto a otras (Instituto Nacional de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO), 2015).

Seguidamente, se detallan los datos más representativos:

Tabla 4. Distribución de los trabajadores por puesto, sexo y rango etario

Fuente: Equipo de Sostenibilidad, Dirección de Gestión de Políticas.

Clasificación de puestos	Sexo								Total
	Mujeres				Hombres				
	<30 años	30-50 años	>50 años	Total	<30 años	30-50 años	>50 años	Total	
Comercial	123	456	87	663	105	430	87	622	1 285
Ejecutiva	0	58	38	96	0	99	134	233	329
Especiales	0	17	31	48	2	26	20	48	96
Operativo administrativo	62	532	171	765	311	1 983	1 008	3 302	4 067
Profesionales	34	1 183	483	1 700	47	1 861	1 047	2 955	4 655
Técnicos	79	237	51	367	190	3 262	1 704	5 156	5 523
Otros	1	1	9	11	2	64	77	143	154
Total	299	2 481	870	3 650	657	7 725	4 077	12 459	16 109

A partir de la tabla anterior se interpreta que:

- El grupo que representa a la mayor cantidad de colaboradores es el de hombres técnicos entre 30 y 50 años (3 262 personas).
- Con excepción de la clase comercial y especiales la organización continúa mostrando una disparidad en la asignación de puestos.

Tabla 5. Distribución de cargos directivos y jefaturas por sexo y rango de edad

Fuente: Equipo de Sostenibilidad, Dirección de Gestión de Políticas.

Sexo	Rango de edad			Total
	<30	30-50	>50	
	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad
Hombres	4	146	140	290
Mujeres	2	64	36	105
Total	6	213	176	395

- Los puestos de mando desde Presidencia Ejecutiva hasta jefaturas Niveles 1, son ocupados mayoritariamente por hombres en un rango de edad entre 30 y 50 años.

En el ICE y sus empresas se rechaza cualquier tipo de hostigamiento o conducta discriminatoria, tanto a lo interno como a lo externo, asimismo en concordancia con los principios corporativos y valores, esta organización se comprometió a:

- Desarrollar el trabajo de acuerdo con los principios de transparencia, probidad, lealtad, justicia, confiabilidad, honestidad y respeto.
- Empoderar a los colaboradores bajo los ideales de honestidad, responsabilidad, respeto y diversidad.
- La calidad de vida de las personas.
- Trabajo en equipo.

En ese mismo tema, resaltar que se ha reportado y atendido casos de hostigamiento siguiendo para ellos el debido proceso, según la normativa interna aplicable en la materia, según el siguiente detalle:

Tabla 6. Distribución de incidentes atendidos por hostigamiento, por tipo de hostigamiento y sexo

Fuente: Equipo de Sostenibilidad, Dirección de Gestión de Políticas.

Tipo de hostigamiento	Sexo		Total
	Hombres	Mujeres	
	Cantidad	Cantidad	Cantidad
Laboral	0	0	0
Sexual	0	16	16
Psicológico	0	0	0
Total	0	16	16

De la tabla anterior se desprende que se presentaron 16 incidentes reportados y atendidos, correspondientes exclusivamente al hostigamiento sexual en mujeres, mientras que en el año 2020 se presentaron 24 incidentes reportados y atendidos tanto en mujeres como en hombres, en las diferentes categorías de hostigamiento.

3.3. Empleo digno, decente y productivo

Las acciones realizadas permitieron aportar a los siguientes ODS:



En el cumplimiento de esos objetivos, vale la pena resaltar lo siguiente:



En el contexto actual las organizaciones se avocan hacia una cultura organizacional enfocada en las personas, a partir de entender sus necesidades y dar un proceso de seguimiento que permita lograr el cambio que las empresas requieren para ajustarse a los nuevos entornos y mantenerse en el tiempo.

En este apartado se clasifican las acciones más relevantes realizadas por el ICE y sus empresas dirigidas al capital humano, promoviendo el desarrollo de un clima laboral adecuado y equilibrado entre el empleo, la salud de los trabajadores, la seguridad ocupacional y el desarrollo profesional.

3.3.1. Prácticas laborales

Las prácticas laborales comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado. Las prácticas laborales se extienden más allá de la relación de una organización con sus empleados directos o de las responsabilidades que una organización tenga en un lugar de trabajo de su propiedad o que está bajo su control directo. Dichas prácticas incluyen el reclutamiento y la promoción de los trabajadores; procedimientos disciplinarios y de resolución de reclamaciones, traslado horizontal de trabajadores; finalización de la relación de trabajo; formación y desarrollo de competencias; salud y seguridad en el trabajo y cualquier política o práctica que afecta a las condiciones de trabajo, en particular, la jornada laboral y la remuneración (International Standard Organization (ISO), 2019).

El ICE y sus empresas genera empleo de calidad y promueve la participación igualitaria entre sus empleados, con la finalidad de eliminar la desigualdad entre las estructuras y los puestos de mando, evitando privilegios que produzcan subordinación y cerrando brechas por temas de género.

Para el caso particular de la empresa “Instituto Costarricense de Electricidad (ICE)”, las prácticas laborales se rigen por dos sistemas: el primero regulado por el Estatuto del personal del Instituto Costarricense de Electricidad, el cual está vigente desde hace muchos años y fue actualizado en el año 2008, rige a los colaboradores cuyos nombramientos están en “planilla fija” y llamada “O1”, así como la temporal llamada O8 u ocasionales. Más recientemente, se instauró otro sistema de empleo regulado por el Reglamento Autónomo Laboral (RAL), el cual establece un salario único y menos sistemas de beneficios para el colaborador.

Tomando lo anteriormente expuesto como base, se enumeran a continuación algunos de los documentos legales y normativos que rigen este tema material:

1. Constitución Política, artículo 66, vigente desde 1948.
2. Ley de Riesgos del Trabajo 6727, vigente desde 1982.
3. Reglamentos específicos emitidos por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Documentos a nivel interno:

1. Procedimiento para la investigación y análisis de accidentes laborales.
2. Sistema de gestión preventiva de riesgos laborales en el ICE.
3. Norma para la identificación, análisis y evaluación de riesgos laborales.
4. Procedimiento para la elaboración y medición de indicadores de gestión en salud ocupacional.
5. Procedimiento para la compra y uso de equipo de protección personal y elementos de seguridad y salud ocupacional.
6. Norma de seguridad para elaboración del cartel de contratación de obras y servicios y el control de cumplimiento de las cláusulas cartelerías.
7. Reglamento para regular la adquisición, custodia y el uso de ropa de trabajo y zapatos.
8. Lineamientos para la rotulación y señalización de seguridad e higiene en las edificaciones del ICE.
9. Procedimiento de seguridad para la soldadura y corte.

Como mecanismos de control se cuenta con figuras como el Comité Mixto de Relaciones Laborales, entre otros.

Como iniciativas se tienen la implementación del Enterprise Resource Planning (ERP) que es el proyecto de modernización de la parte administrativa y financiera. Además, la automatización de las liquidaciones y el programa de control y seguimiento de los planes de vacaciones.

Igual que con el tema material anterior, para este también se cuenta con herramientas ofimáticas como el Excel para el registro de los datos.

Al cierre de este informe las cifras de empleo fueron las siguientes:

Tabla 7. Distribución de trabajadores por sexo y empresa

Fuente: Equipo de Sostenibilidad, Dirección de Gestión de Políticas.

Empresa	Mujeres		Hombres		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
ICE	2 865	21	10 560	79	13 425	83
CNFL	464	24	1 494	76	1 958	12
RACSA	321	44	405	56	726	5
Totales	3 650	23	12 459	77	16 109	100

Nota: La información correspondiente a la empresa Gestión Cobro, está incluida en la información correspondiente al ICE.

- El Grupo ICE brinda empleo a 16 109 personas. Lo que significa 782 colaboradores más que en 2020, sin embargo, es importante aclarar que para ese año no se contó con la información del Centro de Servicio Construcción del ICE.
- A nivel general existe una relación de 23% de mujeres y 77% de hombres.
- La edad promedio de los trabajadores es de 41 años (40 años en el caso de las mujeres y 41 años en el caso de los hombres) y una antigüedad promedio de 12 años (12 años en el caso de las mujeres y 13 años en el caso de los hombres).
- En cumplimiento con lo dispuesto en la Ley No 9635, de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, el ICE y sus empresas evalúa el desempeño al 100% de la población.

- Se han realizado un total de 268 trámites de movilidad laboral voluntaria y 3 de movilidad horizontal.
- Se registraron 68 personas pensionadas (12 mujeres y 56 hombres).
- 65 personas fueron despedidas (26 mujeres y 39 hombres) y a 560 (58 mujeres y 502 hombres) les finalizó el contrato.
- Se registraron 22 fallecimientos (no asociados a accidentes laborales), de los cuales en su totalidad correspondió a hombres.
- Se presentaron 277 nuevos ingresos de personal (31 mujeres y 246 hombres) y a 180 personas se les renovó el contrato (52 mujeres y 128 hombres).
- Se brindó empleo a 72 personas con alguna condición de discapacidad (13 mujeres y 59 hombres).
- Se otorgó un total de 445 permisos parentales a colaboradores, de los cuales 329 fueron a mujeres y 116 para hombres.
- En línea con lo anterior la organización cuenta con 16 salas alma, en cumplimiento del Decreto Ejecutivo 41080-MTSS, cuatro salas menos que en 2020, producto en la disminución en la afluencia de personal producto de las medidas de contingencia ante el COVID-19.



3.3.2. Diálogo social

En cumplimiento con la normativa nacional e internacional, el ICE y sus empresas respeta el derecho de sus colaboradores a asociarse en organizaciones colectivas. Los trabajadores del ICE y sus empresas cuentan con diferentes organizaciones sindicales y solidarias.

En el ICE y sus empresas, la administración de la gestión humana se encuentra regulada por dos normas internas, dependiendo del régimen de pertenencia de los trabajadores, a saber, un régimen estatutario y un régimen de relación privada por ejemplo el Reglamento Autónomo Laboral.

En el régimen estatutario se regula la actividad sindical que establece el marco de las actividades de las organizaciones de los trabajadores, se reconoce a las organizaciones de trabajadores legalmente constituidas y registradas ante el Ministerio de Trabajo como representantes del personal y tratar con ellas los asuntos laborales que puedan afectar a sus asociados. Así mismo se respetan las condiciones de libertades y fuero sindicales de normas internacionales y nacionales.

En general en el Grupo ICE, se facilita la deducción de planilla de la cuota sindical y los préstamos que los trabajadores adquieran por medio de estas organizaciones.

Se utiliza el correo institucional para comunicados de estas organizaciones, así como se facilita el tiempo laboral a los colaboradores que formen parte de las juntas directivas de los sindicatos. Además, se dan permisos con goce de salario para la asistencia de todos los colaboradores afiliados a las asambleas correspondientes.

En el campo de las organizaciones laborales se registran 5 172 afiliaciones distribuidas en las siguientes ocho, de carácter sindical:

1. Asociación de Abogados y Profesionales del Grupo ICE, ABOGAPROICE.
2. Asociación Sindical Costarricense de Telecomunicaciones y Electricidad, ACOTEL.
3. Asociación Nacional de Trabajadores en Telecomunicación, Energía y Afines del ICE, ANTTEA.
4. Asociación Nacional de Técnicos y Trabajadores de la Energía y las Comunicaciones, ANTTEC.
5. Asociación Sindical de Empleados Industriales de las Comunicaciones y la Energía, ASDEICE.
6. Sindicato de Ingenieros y Profesionales del ICE, SIICE.
7. Sindicato de profesionales del Grupo ICE, SIPROCEICE.
8. Sindicato Industrial de Trabajadores Eléctricos y de Telecomunicaciones, SITET.

Estas organizaciones están agrupadas dentro del Frente Interno de Trabajadores del ICE (FIT) y la Federación Unión Sindical de Trabajadores del Grupo ICE (FUS-ICE).

Con el objetivo de promover la libertad de asociación el Grupo ICE dispone de canales de comunicación permanente, permite la divulgación a través de los medios de comunicación que se tenga disponibles, por ejemplo, la habilitación del uso del correo electrónico institucional para comunicados, así como la deducción de planilla de las cuotas de afiliación. Adicionalmente se brindan permisos con goce de salario para la asistencia de las asambleas

En materia de organizaciones de carácter social se cuenta con 24 702 afiliaciones, distribuidas en las siguientes organizaciones:

- Asociación de Pensionados del ICE.
- Asociación de Bienestar Social, ASOBISO.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito del Sector Público, Privado e Independiente, COOPEFYL R.L.
- Fondo de Garantías y Ahorro del ICE, FGA.
- Asociación Solidaria de Empleados de la CNFL ASEFYL.
- Fondo de Ahorro y Préstamo de la CNFL.

3.3.3. Salud y seguridad en el trabajo (SST)

Comprende políticas, planes y procedimientos dirigidos a promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de las personas trabajadoras y prevenir daños en la salud provocados por las condiciones laborales (accidentes o enfermedades laborales). Implica analizar y controlar los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades empresariales, incluyendo los riesgos psicosociales.

Es importante recordar que, desde el inicio de la pandemia por COVID-19, en el ICE y sus empresas se aplicó la modalidad de teletrabajo por contingencia para mitigar la propagación del SARS-CoV-2. Con ello se tuvo que modificar los servicios y brindar atención de salud desde el entorno virtual, de manera tal que, la consulta se brinda en las diferentes modalidades virtuales (tele consulta asistencial, tele enfermería, tele consulta laboral y Tele enfermería en Salud Mental).

La cobertura desde el contexto de la tele consulta, es realizada por médicos y enfermeros, que están disponibles durante su jornada, para poder ofrecer atención a los trabajadores. En el tema de la tele consulta laboral, se cuenta con especialistas en Medicina del Trabajo, que brindan atención a los casos médico-laborales, así como en salud mental, ofreciendo contención e intervenciones en crisis para los casos de estrés y ansiedad, que se puedan presentar.

De manera paralela, se atiende la vigilancia epidemiológica, dando seguimiento a todos los casos sospechosos y confirmados por COVID 19 que se presenten dentro de la población trabajadora, de acuerdo con todos los lineamientos vigentes emitidos por el Ministerio de Salud.

El ICE y sus empresas se comprometen con la salud y seguridad de los colaboradores a través de la administración, prevención y control de los daños y riesgos potenciales; promoviendo un ambiente laboral seguro y saludable en las actividades de las empresas, mediante la identificación de riesgos que puedan atentar contra la seguridad de sus colaboradores.

Las áreas de seguridad ocupacional verifican el cumplimiento de la normativa laboral relacionada con seguridad y salud del trabajo (SST), en los respectivos centros de trabajo, mediante las siguientes acciones y actividades:

- Inspecciones de campo.
- Evaluaciones físico-ambientales.
- Imparte capacitación en el tema.
- Realiza documentación especializada en el tema de SST, tomando como referencia la normativa nacional relacionada.
- Participa en las gestiones para suministros de equipos de protección personal, así como insumos para el personal, acorde con la legislación vigente.
- Coordina programas de formación de comisiones de salud ocupacional, promoviendo la participación de los trabajadores en el tema, según legislación que regula estas acciones.
- Coordina con las diferentes dependencias la implementación de programas de SST y sus respectivas certificaciones que otorgan organismos certificadores.

Se cuenta con los siguientes documentos normativos internos:

1. Reglamento de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
2. Política de Salud Ocupacional.
3. Procedimiento para la Gestión de Comisiones de Salud Ocupacional en los Centros de Trabajo.
4. Norma de Seguridad e Higiene Ocupacional para la Elaboración del Cartel de Contratación de Obras y Servicios y Control de Cumplimiento de las Cláusulas Cartelarias y Contractuales.
5. Procedimiento para la Compra y Uso de Equipo de Protección Personal y Elementos de Seguridad Ocupacional y Salud.
6. Reglamento de Funcionamiento de la Comisión Institucional de Salud Ocupacional del ICE.
7. Procedimiento para la elaboración y medición de indicadores de gestión en salud ocupacional.

Relacionado con los recursos para gestionar este tema material, se tienen equipos de medición de estándares de salud ocupacional como lo son ruido, iluminación, temperatura. Además, se cuenta con ingenieros especialistas en Salud Ocupacional.

Entre los resultados más relevantes, en materia de salud y seguridad en el trabajo se encuentran:

- 28 336 atenciones en los servicios de medicina asistencial (17 937), gestión preventiva (3 940), valoración (3 548) y medicina del trabajo (2 911). El total de atenciones disminuyó en 7 535 con relación al 2020 producto de la disminución de personal en modalidad presencial producto de las medidas de contingencia por COVID-19.
- Estudios de vigilancia epidemiológica a los equipos de trabajo expuestos a riesgos ocupacionales específicos y de alta peligrosidad, especialmente COVID-19.
- Se contó con 126 comités de salud y seguridad ocupacional activos.
- Se realizaron 111 comunicados en temas relacionados.
- Se realizaron 335 cursos de capacitación con la participación de 1 986 personas.

En el 2021 los datos de interés en materia de siniestralidad se presentan a continuación:

Tabla 8. Principales indicadores de Salud y Seguridad en el Trabajo

Fuente: Equipo de Sostenibilidad, Dirección de Gestión de Políticas.

Datos de interés en materia de siniestralidad	Grupo ICE
Cantidad de fallecimientos por accidente laboral	1
Cantidad total de lesiones por accidente laboral con graves consecuencias (sin incluir fallecimientos)	12
Cantidad total de lesiones por accidente laboral registrados	61

Se presentaron 906 casos de dolencias y enfermedades laborales, de los cuales 270 correspondieron a mujeres y 636 a hombres, entre las que destacan COVID-19, trastorno músculo esquelético, estrés laboral, depresión y ansiedad, hipertensión, entre otros.

Adicionalmente la organización ha impulsado programas voluntarios para fomentar la Salud de los trabajadores (no relacionados con el trabajo), con una participación de 684 (396 mujeres y 288 hombres) entre los que destacan grupos de apoyo en duelo por muerte de un ser querido, programa de promoción de la salud y de sensibilización ante COVID.

Equipos de protección personal, protocolos y ajustes en instalaciones y puesto de trabajo realizados por COVID-19 y teletrabajo por contingencia

Sobre el tema de equipos de protección personal, se hizo un esfuerzo importante por garantizar el equipamiento y suministros básicos para la protección al COVID-19, como lo son: dispositivos para trasladar agua potable, jabón para lavado de manos, desinfectante para limpieza de herramientas y equipos, toallas de papel para secado de manos, de equipos y herramientas.

En lo que respecta a ajustes en las instalaciones, se instalaron paneles acrílicos para los puestos de trabajo de atención al cliente internos y externos, se señaló en el piso de las

instalaciones para identificar el distanciamiento correcto entre las personas, así como sillas que se puedan utilizar en lugares de uso común.

Se aprobaron protocolos escritos para la atención de actividades de trabajo presencial que incluyen las indicaciones necesarias para el correcto accionar en los períodos de trabajo, como lo son reubicaciones de personal, readecuaciones de trabajo, vacaciones adelantadas y otros, generados para la atención de la emergencia sanitaria.



Con relación al teletrabajo por contingencia para el personal que sus actividades laborales tengan esas condiciones, se permitió retirar el mobiliario necesario para garantizar las mejores condiciones en los sitios de teletrabajo, tales como sillas ergonómicas y de oficina en general, teclados, “mouse”, almohadilla para mouse, ventiladores, reposa pies, entre otros.

3.3.4. Desarrollo humano y formación

Este se describe como un proceso para proporcionar y desarrollar conocimientos, habilidades y comportamientos para cumplir con los requisitos del puesto que cada persona trabajadora desempeña. Incluye además la estrategia para ampliar las opciones de dichas personas y promover su desarrollo integral permitiendo, así, que hombres y mujeres posean conocimientos en diversas áreas que faciliten un nivel de vida decente. El desarrollo humano también incluye el acceso a oportunidades políticas, económicas y sociales para poder ser creativo y productivo y gozar de respeto hacia uno mismo y de un sentido de pertenencia a una comunidad y de contribución a la sociedad.

El ICE y sus empresas promueven actividades de aprendizaje, formación, capacitación y entrenamiento en las distintas materias afines a su gestión; procurando el crecimiento cognitivo y actitudinal, la eficiencia operativa y la empleabilidad de su personal, generando capacidades y ampliando sus opciones laborales para propiciar un mejor nivel de vida del recurso humano.

Los documentos normativos asociados al desarrollo humano y la formación de los colaboradores son los siguientes:

1. Política para la gestión del aprendizaje y el desarrollo del personal.
2. Reglamento para la gestión del aprendizaje y el desarrollo del personal.
3. Reglamento de transferencia de conocimiento.
4. Reglamento de uso de los centros de aprendizaje.

Las dependencias especializadas del ICE y sus empresas brindan asesoramiento en la elaboración y ejecución de los planes de capacitación en cada una de las dependencias que tienen como fin último fortalecer los conocimientos del personal para el logro de los objetivos estratégicos de la institución. Estos planes se elaboran con una metodología orientada a los objetivos estratégicos de los negocios.

Los recursos en materia de formación son tanto externos como internos; además cada dependencia cuenta con un presupuesto. También se cuenta con bancos de instructores internos formados por técnicos y profesionales que imparten cursos internos. Se cuenta con diferentes escuelas de formación como la de Formación Técnica, la de Respuesta Inmediata y la de Liderazgo, entre otras.

Actualmente se cuenta con diversos programas, entre ellos: programas especiales, el programa de formación abierta, proyectos de formación a solicitud de dependencias, programa de ruta de acompañamiento de líderes, servicios de formación abierta, entre otros. Igualmente se tienen convenios de cooperación con organismos internacionales como la organización de la región Centroamericana y el Caribe miembro de la Comisión de Integración Energética Regional (CIER), CECACIER, la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT), así como con instituciones nacionales como el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA).

Dentro de las acciones innovadoras actuales y futuras se encuentra entre otras, la incorporación del proceso de “mentoring” y la incorporación de mayor cantidad de niveles de evaluación de la capacitación, así como la incorporación de la enseñanza en modalidad e-learning para el personal.

En cuanto a herramientas tecnológicas se refiere, se utiliza el Learning Management System (LMS), plataforma “Plateau” y “Sucess factors” como bases de datos oficiales de aprendizaje. Para gestionar el aprendizaje las plataformas Moodle y Workforce Performance Builder (WPB) de SAP, en lo que respecta a la elaboración de cursos se utiliza Articulate Storyline 360, Adobe Captivate y PRODUCER. Adicionalmente, se utiliza la herramienta SE SUITE para las solicitudes de capacitación del personal, los controles se realizan por medio de Excel y se apoyan en cuestionarios en la herramienta como Google Forms.

Entre los aspectos relevantes se encuentra la cantidad de horas de capacitación brindada a los colaboradores del ICE y sus empresas, la cual corresponde a 291 978, de las cuales un 75% (217 635 horas) correspondió a hombres y un 25% (74 343 horas) a mujeres. La distribución de las horas de formación por categoría laboral se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 9. Distribución de horas de capacitación por sexo y categoría laboral

Fuente: Equipo de Sostenibilidad, Dirección de Gestión de Políticas.

Clasificación de puestos	Mujeres	Hombres	Total
Comercial	19 798	17 591	37 389
Ejecutiva	2 055	4 421	6 476
Operativo administrativo	11 707	25 460	37 166
Profesionales	5 384	10 600	15 983
Técnicos	35 351	159 241	194 591
Otros	49	323	372

A raíz de la situación de emergencia que enfrenta el país asociado al COVID-19, se realizó una reconversión en la manera en que se venía impartiendo la capacitación, de manera que las actividades presenciales son restringidas para evitar los contagios, y de esa forma, se implementaron acciones que permitieron seguir capacitando al personal, sin que se viera perjudicado.

Entre las acciones realizadas se encuentran:

- Se logró identificar los cursos que potencialmente podrían transformar o ajustar su modalidad de ejecución (de presencial a virtual).
- Se logró obtener un licenciamiento para plataformas virtuales con el fin de estructurar cursos y programas de capacitación en línea.

- Se logró obtener un licenciamiento para que los facilitadores del proceso de capacitación aprendieran a editar y estructurar cursos asincrónicos.
- El teletrabajo como impacto a la emergencia COVID-19, permitió una orientación hacia el aprendizaje en línea, por lo que muchas dependencias aprovecharon el recurso de plataformas virtuales para crear charlas, cursos sincrónicos y talleres de formación.
- Se han creado nuevos cursos con modalidades sincrónicas, asincrónicas e híbridas.

Finalmente, es importante mencionar de forma adicional, que se desarrollaron 2 programas para mejorar las aptitudes de los empleados, para la transición de la empleabilidad, la jubilación o despido, donde destacan “Fortaleciendo el mañana”, “Trabajo, jubilación y familia”, “Mitos y estereotipos en la jubilación”, “Pensiones y aspectos legales y distribución de bienes”.

3.4. Relación con la sociedad

Las acciones realizadas permitieron aportar a los siguientes ODS:



Para ese propósito se logró lo siguiente:

 **216**
reuniones con
las comunidades

para la gestión de los riesgos producto de los impactos de la construcción, operación y mantenimiento de los activos productivos

 **59 540**
quejas atendidas

3.4.1. Relacionamiento estratégico con la comunidad

Este es un proceso mediante el que una empresa incorpora las aspiraciones, preocupaciones, necesidades y valores de los ciudadanos y las comunidades en sus procesos de desarrollo de estrategias y políticas, planeamiento, toma de decisiones, prestación de servicios y monitoreo... es un proceso crítico para una gobernanza efectiva, transparente y responsable. (Asociación Empresarial para el Desarrollo, AED, 2016).

Este tema abarca el concepto de “comunidad”, por la cual se entiende a los asentamientos residenciales o sociales ubicados en un área geográfica que se encuentra próxima al sitio en que se ubica una organización y dentro de las áreas de impacto de esta. Asimismo, comunidad puede ser un grupo de personas que tienen determinadas características en común, por ejemplo, una comunidad “virtual” interesada en un asunto particular o jóvenes que requieren cierre de brecha digital, entre otros.

En este contexto en el ICE y sus empresas se han venido ejecutando las siguientes acciones en materia de relacionamiento, información, educación y creación de valor en los territorios donde tiene los emprendimientos, alineados con los ODS 9 y 17. Como parte del proceso de Hoja de ruta para la Sostenibilidad del Grupo ICE, con la participación de representantes de las empresas y la División de Estrategia del ICE se realizó un proceso de actualización y validación de las principales partes interesadas del ICE y sus empresas, las cuales se muestran en la Tabla 10.

Tabla 10. Categorías de partes interesadas

Fuente: Equipo de Sostenibilidad, Dirección de Gestión de Políticas.

Categorías		
<ul style="list-style-type: none"> • Clientes • Socios estratégicos • Proveedores • Entes reguladores y fiscalizadores • Consejo Directivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Operadores de telecomunicaciones • Empresas del sector eléctrico • Accionistas • Público interno • Ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> • Entes financieros y bancarios • Gobierno • Medios de comunicación • Cooperación internacional

Como parte de los esfuerzos del ICE y sus empresas para tener injerencia en algunas de sus partes interesadas, específicamente relacionadas con su cadena de valor, se evaluaron 197 proveedores con criterios ambientales y 159 con criterios sociales. Adicionalmente, se cuenta con normativa interna asociada a compras verdes que establece criterios en los cuales su cumplimiento debe ser demostrado para poder realizar la adjudicación en este tipo de compras.

Mediante la participación ciudadana, tanto la organización como las comunidades logran establecer espacios que potencian la interacción, permitiendo un mayor reconocimiento de las partes y generando canales de comunicación e involucramiento en ambos sentidos. Las principales actividades realizadas con relación a estos espacios fueron las siguientes:



Información y comunicación

- Se realizaron 4 eventos virtuales de sensibilización en el marco del programa “Comunidades Conectadas de FONATEL”, dirigidas a comunidades de las zonas Chorotega, Atlántica y Zona Sur.
- Se ejecutaron actividades de formación y capacitación dirigido a comunidades de las áreas de influencia, tomando en consideración grupos vulnerables o discriminados, entre las que destacan:
 - » 43 actividades de capacitación en la plataforma ZII.
 - » 6 actividades de capacitación en uso eficiente y seguro del servicio eléctrico, impactando a 423 personas.
 - » 3 actividades de capacitación en ahorro energético a las familias beneficiadas por FUPROVI, beneficiando a 88 personas.
- Se realizaron 216 reuniones con las comunidades para la gestión de los riesgos producto de los impactos de la construcción, operación y mantenimiento de los activos productivos, entre las que destacan:
 - » Reuniones con las comunidades de Curubandé, San Jorge, Parcelas Santa María como parte de la gestión social del campo geotérmico Las Pailas.
 - » Presentación del estado de avance del proyecto geotérmico Borinquen a las comunidades de El Cedro, Agua Fría, Curubandé, Cañas Dulces, Buena Vista y El Pital.
 - » Reuniones con la ciudadanía en general, relacionados con la gestión social de las plantas de generación de Pirrís, Cariblanco, Peñas Blancas, Ventanas-Garita, Reventazón, Sandillal y Complejo Toro.
- Se realizaron reuniones para brindar información y comunicación a otras partes interesadas como dependencias del gobierno central, gobiernos locales, entes reguladores, socios estratégicos y clientes.
- Se dispone de distintas formas y medios electrónicos de comunicación con las distintas partes interesadas como por ejemplo el portal web **www.grupoice.com**, cuentas y canales en redes sociales como por ejemplo YouTube, Facebook, Twitter e Instagram del ICE y sus empresas.

3.4.2. Resolución de quejas y controversias

Son mecanismos que toda organización utiliza para abordar las necesidades de los consumidores después de la venta de los productos o la prestación de los servicios. Dichos mecanismos incluyen una instalación adecuada, certificados de garantía, apoyo técnico acerca del uso, así como disposiciones relacionadas con la devolución, garantías, la reparación y el mantenimiento. Los productos y servicios que no ofrecen un desempeño satisfactorio, ya sea por desperfectos o fallos, o como resultado de un mal uso, podrían acarrear una violación de los derechos de los consumidores, así como pérdida de dinero, recursos y tiempo. Los proveedores de productos y servicios pueden aumentar la satisfacción del consumidor y disminuir el nivel de quejas, ofreciendo productos y servicios de gran calidad. Deberían proporcionar asesoramiento claro a los consumidores respecto del uso adecuado y de los recursos o soluciones ante un mal desempeño. También pueden hacer seguimiento de la eficacia de sus servicios de postventa, apoyo y de sus procedimientos de resolución de controversias mediante encuestas a sus usuarios (International Standard Organization (ISO), 2019).

Documentos relacionados con este tema material, son los que abarcan temas de atención al cliente, como por ejemplo los siguientes:

1. Política Experiencia Cliente del Grupo ICE.
2. Política Integral de Servicio al Cliente Radiográfica Costarricense S.A.
3. Procedimiento para la atención de requerimientos de información relacionados con reclamaciones presentadas por los clientes de telecomunicaciones ante la SUTEL.
4. Procedimiento para la gestión de las reclamaciones presentadas ante el MEIC.

5. Procedimiento para la gestión de las reclamaciones presentadas por prestación de servicios del GRUPO ICE.

En cuanto a herramientas tecnológicas utilizadas para gestionar este tema material, se encuentran las siguientes:

- ARANDA Service Desk.
- Power BI.
- SE Suite.
- Cisco Jabber.

Como mecanismos de control se tienen auditorías internas, así como las realizadas por las direcciones comerciales de las empresas y las áreas asociadas a departamentos operativos y de atención a clientes externos e internos. Se da seguimiento a las quejas expuestas tanto por los clientes externos como por los internos, así como se prepara el Informe de Seguimiento al Índice Institucional de Cumplimiento de las Disposiciones y Recomendaciones (IDR) de la Contraloría General de la República y al Estudio de la percepción de calidad y satisfacción de los clientes de la SUTEL.

El ICE y sus empresas cuenta con diversos mecanismos, medios y canales para la atención de las quejas y reclamaciones por parte de las partes interesadas de la cadena de valor de la organización, entre las que destacan:

- Presencial (verbal o por escrito): en cualquiera de las agencias, tiendas, kioscos, comercializadores externos, ejecutivos de cuenta empresariales y comerciales, buzones de quejas y sugerencias, así como medios de comunicación escrita de circulación nacional.
- Telefónicamente: por medio de los centros de contactos o números disponibles para tal fin, por ejemplo: línea de atención al ciudadano, 800 Denuncie, 800-USUARIO, 800 Soporte, 800 Empresa, 8000 ICESOC, 8000icelec.

- Medios electrónicos: a través de los diferentes medios electrónicos como por ejemplo correo electrónico, el portal web: www.grupoice.com, y redes sociales.

Como parte de la gestión realizada por medio de los canales mencionados anteriormente, se recibieron y atendieron 59 540 quejas de áreas de influencia, bienes o servicios brindados por la organización, entre las que destacan la mala atención por parte de un funcionario, las salidas no programadas con suministro de energía eléctrica, problemas de red eléctrica de distribución, inoportuna atención de avería, terrenos encharcados, falta de comunicación en mantenimientos de embalses, cobro por mensajes de contenido, así como los relacionados con comunicación, conectividad, facturación, falta de información y soluciones administrativas.

3.4.3. Desarrollo de la comunidad

Se refiere a la actitud de la organización de fomentar el uso de los recursos locales de una comunidad para aumentar sus oportunidades económicas, ambientales y productivas al mismo tiempo que mejora sus condiciones sociales de manera sostenible. La contribución de una organización al desarrollo de la comunidad puede ayudar a promover niveles más elevados de bienestar y mejora en la calidad de vida de sus habitantes. Incluyen la creación de empleo mediante la expansión y diversificación de las actividades económicas y el desarrollo tecnológico. También puede contribuir a través de las inversiones sociales en la generación de riqueza e ingresos mediante iniciativas de desarrollo económico local; ampliando programas de educación y desarrollo de habilidades; fortaleciendo las capacidades de organización local, promoviendo y preservando la cultura y las artes y proporcionando y/o promoviendo servicios de salud a la comunidad.

Como parte de la proyección y el relacionamiento del ICE y sus empresas con sus partes interesadas, fue importante potenciar las capacidades de estas, con la intención de alcanzar objetivos comunes, la organización se proyectó a la comunidad mediante las siguientes acciones:

- Programa de reciclaje de celulares y componentes “Recicla móvil”, el cual busca concientizar clientes en la adecuada disposición que debe darse a los teléfonos celulares, tabletas y componentes, y brindar una alternativa para la disposición de estos en las agencias y tiendas Kölbi, para posteriormente tratarlos por medio de un gestor autorizado de residuos.
- 52 actividades de formación y capacitación dirigido a comunidades de las áreas de influencia, tomando en consideración grupos vulnerables o discriminados, beneficiando a una población aproximada de 511 personas. Estos esfuerzos estuvieron dirigidos principalmente a estudiantes y docentes de centros educativos públicos de la GAM.
- Se realizaron 9 actividades de relacionamiento con partes interesadas, impactando positivamente a los siguientes: comunidad Aguas Claras, Escuela Buena Vista, comunidad de Curubandé, comunidad Bagaces, Hospital Max Peralta, clientes Kölbi, ONG’s, entre otros. Entre los principales beneficios estuvo la colaboración para la colocación de tubería de perforación para la construcción de pasos a desnivel, la colaboración para el mejoramiento de un comedor estudiantil, colaboración para realizar trabajos de asfaltado de caminos, la colaboración para la atención de la emergencia nacional por Covid-19, la entrega de árboles en celebración del día del árbol en compensación por residuos reciclables traídos de los hogares, entre otros.

- Se brindó colaboración a las comunidades de Borinquen, Curubandé, El Cedro y Agua Fría en el mantenimiento de rutas y colocación de reductores de velocidad.
- 33 sitios instalados por medio de Fonatel Comunidades Conectadas.
- Participación en proyectos de infraestructura promovidos por FONATEL del Programa 1 “Comunidades Conectadas”, para brindar acceso a los servicios de Telecomunicaciones a aproximadamente 1891 poblados en diferentes comunidades en condición de vulnerabilidad socioeconómica de las zonas Atlántica, Sur, Chorotega, Pacifico Central y territorios indígenas.
- 22 449 casa conectadas por medio de fibra óptica, con una penetración de banda ancha en hogares del 39,35%.
- Atención de las necesidades eléctricas de algunos asentamientos de la Gran Área Metropolitana (GAM) mediante abordaje social, reuniones comunitarias de seguimiento, talleres, charlas entre otros, además realizando gestión de cobro, formalización de servicios, atendiendo necesidades de alumbrado público, distribución de facturas, atención de averías, desconexiones, reconexiones, mantenimientos preventivos, desarrollo de proyectos, entre otros.
- Se desarrollaron 65 actividades de relacionamiento con partes interesadas para potenciar capacidades y actividades, entre las que destacan asesorías profesionales, donación de materiales, préstamos de activos, restablecimiento de servicios a comunidades, beneficiando a la ciudadanía, comunidad educativa, funcionarios del Sistema Nacional de Áreas de Conservación, clientes, ONG’s, entre otros, en temas tan variados como mejoras en la infraestructura de las comunidades, atención de la emergencia nacional por COVID-19, capacitaciones, charlas, material didáctico de educación ambiental, campañas comunales de recolección de residuos, control y protección de fauna, festivales

ambientales, programa Somos ORO. Entre las comunidades beneficiadas se encuentran: Las Pailas, Campo geotérmico Alfredo Mainieri Protti, Borinquen, Guácimo, Barra de Parismina, Pocora, Siquirres, Barbilla, Florida, La Alegría, La Perla, Isletas, Colinas, La Flor, San Joaquín, Lomas, San Antonio, Guayacán, Linda Vista, entre otras.

- Paralelamente se desarrollaron 91 actividades que beneficiaron a 19 832 personas y 38 núcleos familiares, relacionadas con formalización de servicios, asesoramientos y desarrollo de trabajos técnico - sociales virtuales y presenciales, capacitación en temas relacionados con los servicios eléctricos, entre otros, dirigidas a las comunidades de Shalom, Siglo XXI en León XIII, Calle el Espino, Shikaba –San Felipe- Alajuelita, Los Alamos, Calle Calabacitas Paneles 1, 3 y Nogales, Gracias a Dios, Tejarcillos, Sector de Coronado, Bajo Zamora, Margarita Penón, La Redención, El Rodeo.
- Durante el 2021 también se desarrollaron de forma complementaria actividades de inversión en infraestructura y servicios para el desarrollo local de las áreas de influencia, entre las cuales se destacan las presentadas en la siguiente tabla:

Tabla 11. Actividades de inversión en infraestructura y servicios para el desarrollo local de las áreas de influencia

Fuente: Equipo de Sostenibilidad, Dirección de Gestión de Políticas.

Detalle de la actividad desarrollada	Comunidad beneficiada
Mantenimiento de ruta oficial al Proyecto Geotérmico Borinquen.	Borinquen
Colocación de reductores de velocidad.	Curubandé - El Cedro - Agua Fría
Perforación y armado de pozo de agua potable.	Borinquen
Reparaciones en Liceo Rural Bijagua de Aserri.	Bijagual de Aserri
Limpieza de camino que une las 2 comunidades, por derrumbes en época lluviosa.	Bijagual de Aserri y Las Vegas de Acosta
Donación de materiales varios para campaña de recolección de residuos en Playa Bandera de Parrita.	Playa Bandera de Parrita
Donación de tubos en desuso para colocar tanque de agua.	Cebadilla de Turrúcares
Apoyo al proyecto de utilización de materiales aluviales derivados de la limpieza de la cola del embalse por parte del MOPT según expediente 2019CAN-EST-044.	MOPT, Macro Región San Carlos
Donación de materiales en desuso para construcción de oficina de asociación de desarrollo.	San Isidro de Peñas Blancas
Préstamo de maquinaria para trabajos comunales a la asociación de desarrollo.	Colonia Toro en Río Cuarto, San Isidro de Peñas Blancas
Formalización y Normalización de servicios.	Bajo Zamora, Margarita Penón, Sinaí, Ebene-zer, Las Nubes, La Unión, El Rodeo, Margarita Penón, La Redención, Calabacitas, Calle El Espino, 25 de diciembre, Concepción Vida Nueva, Ducto Poas Aserri, Calle Coris, Miravalles I y II, Tirras de Curridabat
Desarrollo de EST. ING 21-01-00000156. Mejora y blindaje de la red eléctrica.	Siglo XXI en León XIII
Instalación de medidores AMI de lectura y desconexión remota.	Siglo XXI en León XIII



Enfoque de persona consumidora



4. Enfoque de la persona consumidora

Las acciones realizadas permitieron aportar a los siguientes ODS:



4.1. Cadena de valor

Se define como una secuencia completa de actividades o partes que proporcionan o reciben valor en forma de productos o servicios. Entre las partes que proporcionan valor se encuentran los proveedores, trabajadores subcontratados, contratistas y otros. Entre las partes que reciben valor se encuentran los clientes, consumidores, miembros y usuarios (ISO, 2010). Una organización puede influir sobre otras organizaciones (proveedores y clientes), a través de sus decisiones sobre adquisiciones y compras. Mediante su liderazgo y tutoría a lo largo de la cadena de valor, puede promover la adopción y el apoyo de los principios y las prácticas de responsabilidad social.

Los siguientes son algunos de los documentos normativos asociados a este tema material:

1. Lineamiento de compras verdes del ICE.
2. Fichas técnicas sustentables.
3. Guía para la revisión anual de la vida útil de los activos.
4. Política de compras sustentables de RACSA.

Como acciones para abordar los retos y fortalecer la gestión, se tienen las siguientes:

- Hacer un remozamiento de los lineamientos para las compras sustentables.
- Capacitación por parte de personal del Ministerio de Hacienda en materia de compras sustentables para administradores de contrato y tomadores de decisión.
- Revisión conjunta de los términos de referencia ambientales entre los Administradores de Contrato, Departamento de Proveeduría, Departamento de Estrategia y Transformación Digital, liderado por el Gestor Ambiental.

En cuanto a mecanismos de control se refiere, se realiza la aplicación del régimen recursivo durante los procesos de contratación y la consulta pública ciudadana, abierta en la plataforma SICOP sobre los procedimientos de contratación administrativa gestionados por la empresa (principio de transparencia).

Entre las principales actividades destacan:

- Se cuenta con 24 169 proveedores nacionales y 741 no nacionales.
- 15 actividades para identificar proveedores con impactos negativos sociales y 19 ambientales.
- Evaluación de 197 proveedores con criterios ambientales y 159 con criterios sociales.

Con relación a evaluación de proveedores es importante resaltar que en 2020 se realizaron 80 con criterios ambientales y 96 con criterios sociales, lo que representa un aumento significativo en el alcance de ambas dimensiones.

Adicionalmente, se cuenta con normativa interna asociada a compras verdes que establece criterios en los cuales su cumplimiento debe ser demostrado para poder realizar la adjudicación en este tipo de compras.

4.2. Ética y anticorrupción

La ética es aquel comportamiento acorde con los principios de correcta o buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada y que es coherente con la normativa internacional de comportamiento. La ética se puede entender como el saber que orienta, de forma racional, la acción humana de acuerdo con valores y normas construidas en sociedad. La ética corporativa, por tanto, es la aplicación de estos valores y normas a partir de la razón de ser de la empresa, es decir, su misión y visión. Cualquier desvío a la conducta ética establecida para la empresa, constituye un acto de corrupción.

(Definición construida utilizando como base: Principios, Guía ISO 26000 sobre Responsabilidad Social y Curso de Gobierno Corporativo, Ética y Cumplimiento, Sumarse y Valora).

Como compromisos relacionados con este tema material, se cuenta con la Declaración de Principios Éticos del ICE, CNFL y RACSA.

Con respecto a recursos fijos que existan para atender este tema material, se cuenta en el caso del ICE con el Área de Ética y Valores.

Como acciones específicas que se están abordando se tiene la implementación de una metodología para determinar el estado de la gestión ética y la vivencia de valores institucionales. Además, se está realizando una propuesta de actualización del Código de Ética Institucional, así como el diseño de un Plan de Anticorrupción Institucional.

Por otro lado, se trabaja en mantener el fortalecimiento e impulso, por medio de cursos y charlas, presenciales o virtuales, de una gestión de sensibilización en temas relacionados con la ética y los valores Institucionales.

A continuación, se presentan los principales avances del ICE y sus empresas, para este período:

- Se participó de la capacitación “Promoción de la integridad en el contexto latinoamericano: El papel de los códigos de conducta (Perspectiva OCDE)”.

- 76 mujeres y 78 hombres participaron del “Taller de sensibilización Diagnóstico de riesgos de corrupción y materialización”.

- Mediante una comisión técnica de riesgo de corrupción se está trabajando en un diagnóstico de riesgo de corrupción.

- Se cuenta con un mecanismo para la recepción de denuncias de corrupción, mediante el buzón electrónico, de la Dirección Protección Institucional.

- Se comunicó el Plan anticorrupción mediante nota P.E No. 0060-120-2021 del 25-03-2021.

- Se realizaron 38 comunicaciones sobre políticas y procedimientos de anticorrupción.

- 1016 capacitaciones en anticorrupción con la participación de 2 063 personas (487 mujeres y 1 576).

Finalmente, es importante indicar que no se reportan casos de corrupción.



Desarrollo económico



5. Desarrollo económico

Las acciones realizadas permitieron aportar a los siguientes ODS:



5.1. Innovación

Se ha definido como un proceso sistémico cuyo resultado es la obtención de nuevos productos (incluidos los servicios y procesos), así como agregar valor a través de creaciones o mejoras significativas de los ya existentes de manera continua y orientados a las partes interesadas (Instituto Costarricense de Electricidad, 2018)

Entre los principales resultados resalta el hecho de contar con 28 gestores de innovación debidamente certificados por el MICITT en su mayoría desde 2016. Adicionalmente, se realizaron las siguientes acciones:

- 180.5 horas de formación en innovación a 153 colaboradores en temas como introducción a la innovación, creatividad e innovación, herramientas para la innovación en el sector público, metodologías ágiles, entre otros.
- 3 talleres creativos y de co-creación internos y externos en ecosistemas de innovación.
- Participación activa en atención de sesiones de trabajo con el Laboratorio y Red de Innovación Pública Nacional.
- "Primer Informe Corporativo de Tendencias en Tecnología 2021.
- Seminario GIS Week 2021.
- Casos de éxito y lecciones aprendidas sobre innovaciones.
- Feria de ideas de negocios con la UCR.
- Reto iTEC.
- Ideas daiting.
- Se realizaron 6 talleres "Wake up brain".
- Se realizó 1 actividad de casos de éxito y lecciones aprendidas sobre innovaciones.
- Se trabajó en los siguientes productos:
 - » Enfíbrate con internet de kölbl.
 - » Piloto de Somos Oro Virtual con la CCSS.
 - » Fab Lab móvil.
 - » Seguro para el móvil (negocio propuesto por el INS).
 - » Tour de Miravalles.
 - » Videojuegos.
 - » Tour "kölbl te guía" con visores virtuales.



Alianzas



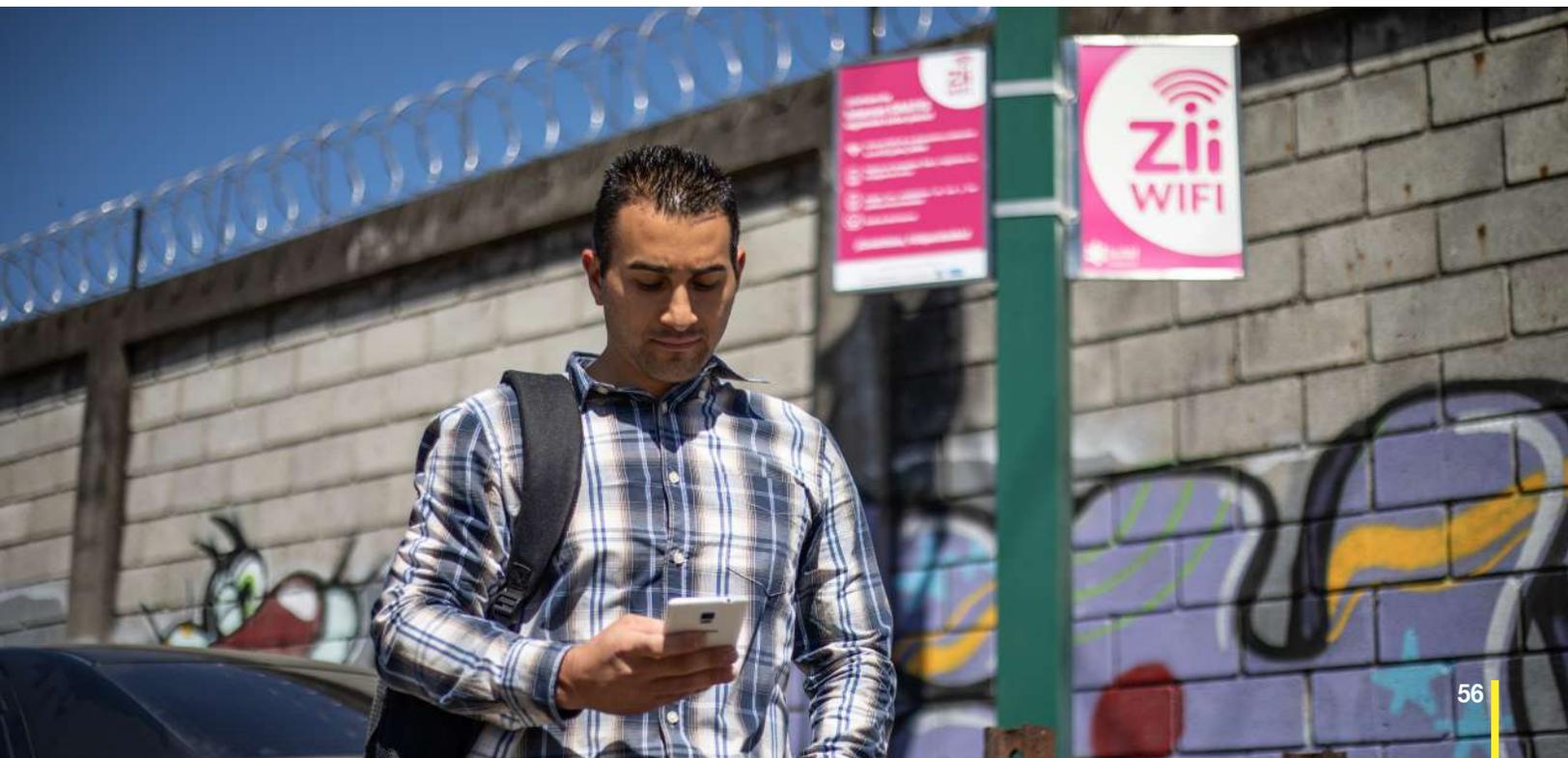
6. Alianzas

Las acciones realizadas permitieron aportar a los siguientes ODS:



Tratando de aprovechar el conocimiento y la experiencia propia y de otras organizaciones, el ICE y sus empresas establecieron vínculos que les permitan optimizar sus fortalezas de forma complementaria, materializados principalmente en la figura de convenios, cartas de intenciones, entre otros. Entre los fines para los cuales se celebran se encuentran los académicos, de investigación, de formación de recurso humano, de asesoría técnica, comerciales, entre otros. Por tanto, los beneficios se enfocan en el fortalecimiento del capital humano, de la gestión del conocimiento, cierre de brechas, establecimiento de sinergias y la identificación de nuevos negocios, como por ejemplo la participación conjunta entre el ICE, RACSA y la empresa PC Central, en el desarrollo del proyecto de “Espacios Públicos Conectados”, para brindar zonas de internet gratuito (Zii).

Producto de estos instrumentos de cooperación, se derivan una gran cantidad de beneficios, en su mayoría la contraprestación recibida es intangible y de cuantía inestimable.



A close-up photograph of a person's hand holding a silver pen, writing on a document. The document is placed inside a blue folder on a wooden desk. The background is blurred, showing an office environment. A semi-transparent dark grey rectangle is overlaid on the image, containing the word 'Membresías' in white text. In the bottom left corner, there is a decorative grid of small white dots. In the bottom right corner, there are two horizontal lines, one white and one yellow.

Membresías



7. Membresías

El ICE o sus empresas cuentan, entre las membresías más importantes, con las siguientes:

- Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED), para el apoyo técnico en materia de Sostenibilidad.
- Asociación Comité Regional de la CIER para Centro América y el Caribe.
- Asociación Internacional de Hidroelectricidad (IHA).
- Comisión Nacional del PBAE, donde se lidera la Categoría de Cambio Climático a nivel nacional.
- Comisión para el Manejo de la Cuenca Alta del Río Reventazón (COMCURE).
- Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO).





Reconocimientos



8. Reconocimientos

Finalmente, como parte de las acciones realizadas por el ICE y sus empresas, que le han permitido contar con un adecuado balance social y ambiental de sus actividades, diferentes entidades y organizaciones han reconocido dicho esfuerzo y liderazgo, entre los cuales se destacan:

- El Instituto Costarricense de Electricidad recibió el reconocimiento BNV Sustainability Awards 2021, entregado por la Bolsa Nacional de Valores (BNV), producto de la colocación de bonos verdes de oferta pública en el mercado nacional, dirigida al refinanciamiento de la Planta Hidroeléctrica Reventazón.
- Se obtuvo una nota final de 85 en el Índice Institucional de Cumplimiento de las Disposiciones y Recomendaciones (IDR), otorgado por la Contraloría General de la República, así como una calificación de 8.5 para telefonía móvil y un 8.09 para internet móvil en el Índice anual de satisfacción del cliente otorgado por la SUTEL; correspondientes al ICE.
- La CNFL recibió el premio otorgado por la Comisión de Integración Energética Regional (CIER) por ser una de las empresas eléctricas mejor calificadas, dentro de la Encuesta Regional de Satisfacción CIER, en la cual participan más de 50 empresas eléctricas a nivel latinoamericano. Además, cuenta con la certificación como empresa carbono neutral plus, otorgada por la Dirección de Cambio Climático de Costa Rica, en el marco del Programa País de Carbono Neutralidad 2.0, así como el reconocimiento “Preventico, Plata” por el cumplimiento del programa de vigilancia de la salud 2020-2021.
- Las plantas de las regiones Central, Chorotega y Huetar de la División de Generación cuentan con la certificación como “Carbono Reducción” dentro del Programa País de Carbono Neutralidad 2.0 de la Dirección de Cambio Climático.
- El 100% de las plantas de generación eléctrica de la División Generación, obtuvieron reconocimiento por la aplicación de la norma INTE-ISO 14064-1:2006, la INTE B5:2016 y el Programa País Carbono Neutralidad 2.0
- Las siguientes dependencias mantuvieron la triple certificación en las normas INTE / ISO 14001; 9001; 45001:
 - ▣ Subestación La Caja, Colima, Belén, Arenal, Turrialba, Ciudad Quesada.
 - ▣ Plantel Cónconvas y Cañas (incluye ST, talleres y oficinas administrativas).
 - ▣ Edificio de energía en Colima Piso 1 y 3. y Talleres de Colima.
 - ▣ CENCE principal y Alterno.
 - ▣ Las 28 plantas de la División de Generación.
 - ▣ Dirección de Canales Empresariales.
- El reconocimiento ambiental en la excelencia en la implementación de los Programas de Gestión Ambiental Institucional ha sido otorgado por el MINAE, al ICE desde el año 2016, a la CNFL desde el año 2011 y a RACSA desde del año 2014.
- El PBAE, ha reconocido al ICE por medio del galardón en la categoría de “Cambio Climático” desde el año de creación de esta categoría, recibiendo en el año 2020 la cantidad de 55 galardones, los cuales se mantienen en la actualidad.

Bibliografía



Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (10 de Junio de 2010). Ley para la gestión integral de residuos. Recuperado el 12 de Agosto de 2020, de SINALEVI: http://www.pgrweb.go.cr/TextoCompleto/NORMAS/1/VIGENTE/L/2010-2019/2010-2014/2010/10ACC/68300_118677-4.html

Asociación Empresarial para el Desarrollo, AED. (2016). Guía práctica para el relacionamiento estratégico con la comunidad. Guía práctica, San José, Costa Rica.

Costa Rica Gobierno de la República. (22 de Junio de 2017). Política Nacional de Responsabilidad Social 2017-2030. San Jose, Costa Rica.

Costa Rica Gobierno de la Republica. (3 de Febrero de 2019). Objetivos del Desarrollo Sostenible. Obtenido de <http://www.ods.cr/>

Costa Rica Gobierno de la Republica. (10 de Febrero de 2019). Plan Nacional de Descarbonización Compromiso del Gobierno del Bicentenario 2018-2050. Obtenido de <https://minae.go.cr/images/pdf/Plan-de-Descarbonizacion-1.pdf>

Dirección de Cambio Climático del Ministerio de Ambiente y Energía. (2018). Política Nacional de Adaptación al Cambio Climático de Costa Rica 2018-2030. San José, Costa Rica. Recuperado el 12 de Agosto de 2020

Electricidad, G. (2018). Informe de Gestión Socioambiental . San Jose .

Electricity Map Live API Blog. (10 de Febrero de 2019). Impacto Climático por Área. Obtenido de <https://www.electricitymap.org/?page=map&solar=false&remote=true&wind=false>

Energía, M. d. (2018). Plan Nacional de Descarbonización 2018-2050. San Jose , Costa Rica.

GRI. (3 de Febrero de 2019). GRI Empowering Sustainable Decisions. Obtenido de <https://www.globalreporting.org/Pages/default.aspx>

Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC por sus siglas en inglés). (2014). Anexo II: GLOSARIO. (K. S. Mach, Ed.) Recuperado el 18 de Agosto de 2020, de Cambio climático 2014: Informe de síntesis. Contribuc. Grupos de trabajo I, II y III al V Informe de Evaluación del Grupo Intergubern de Expertos sobre el Cambio Clim.: https://www.ipcc.ch/site/assets/uploads/2019/03/AR5_SYR_Glossary_es.pdf

ICE, P. d. (2018). Inventario de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero del SEN 2018. San José: ICE.

Instituto Costarricense de Electricidad. (2018). Política de Innovación Empresarial Grupo ICE. San José, Costa Rica.

Instituto Costarricense de Electricidad. (10 de Febrero de 2019). Grupo ICE. Obtenido de Estrategia 4.0 2019-2023:

Bibliografía



<https://www.grupoice.com/wps/wcm/connect/79d84663-b949-460d-b051-ca65d63c0156/Estrategia+4.0+QR+peq.pdf?MOD=AJPERES&CVID=mKLaQ6C>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (3 de Febrero de 2019). Objetivos de Desarrollo Sostenible. Obtenido de INEC Costa Rica:

<http://www.inec.go.cr/objetivos-de-desarrollo-sostenible>

Instituto Nacional de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO). (2015). INTE G38:2015 Sistema de gestión para la igualdad de género en el ámbito laboral. Requisitos. San José, Costa Rica: Secretaría de INTECO. Recuperado el 18 de Agosto de 2020

International Standard Organization (ISO). (2019). ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social. Suiza. Recuperado el 18 de Agosto de 2020

International Standard Organization (ISO). (2019). ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social. Suiza. Recuperado el 18 de Agosto de 2020

ISO . (01 de 11 de 2010). ISO 26000 . Guía de Responsabilidad Social. Ginebra, Suiza.

MIDEPLAN. (10 de Febrero de 2019). Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. Obtenido de Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022: <https://www.mideplan.go.cr/plan-nacional-desarrollo>

Naciones Unidas. (2015). UNFCCC. Obtenido de https://unfccc.int/sites/default/files/spanish_paris_agreement.pdf

Naciones Unidas. (s.f.). Naciones Unidas: Paz, dignidad e igualdad en un planeta sano. Recuperado el 18 de Agosto de 2020, de Asuntos que nos importan: <https://www.un.org/es/sections/issues-depth/human-rights/index.html#:~:text=Los%20derechos%20humanos%20son%20derechos,religi%C3%B3n%20o%20cualquier%20otra%20condici%C3%B3n.&text=Estos%20derechos%20corresponden%20a%20todas%20las%20personas%2C%20sin%20discr>

OECD. (11 de Febrero de 2020). OECD.org. Obtenido de <https://www.oecd.org/acerca/>

OIT. (11 de Febrero de 2020). Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: <https://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm>

OMS. (11 de Febrero de 2020). Organización Mundial de la Salud. Obtenido de <https://www.who.int/es>

United Nations Office for Disaster Risk Reduction. (2017). Terminology on Disaster Risk Reduction. Obtenido de <https://www.undrr.org/terminology/resilience>

SOSTENIBILIDAD ambiental y social 2021

El ICE y sus empresas

Noviembre 2022

